

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO -felizMENTElar-

Aprovação: 07/12/22
Entrada em vigor: 01/01/23



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
NORMA 1. ^a - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
NORMA 2. ^a - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	3
NORMA 3. ^a - MISSÃO E VALORES	4
NORMA 4. ^a - OBJETIVOS DO REGULAMENTO	4
NORMA 5. ^a - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	5
NORMA 6. ^a - CUIDADOS E SERVIÇOS.....	5
NORMA 7. ^a - INSTALAÇÕES	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	6
NORMA 8. ^a - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 9. ^a - INSCRIÇÃO.....	7
NORMA 10. ^a - ACOMPANHANTE DE MAIOR.....	8
NORMA 11. ^a - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	8
NORMA 12. ^a ADMISSÃO.....	9
NORMA 13. ^a - LISTA DE INSCRIÇÕES	9
NORMA 14. ^a - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES.....	10
NORMA 15. ^a - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	10
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA 16. ^a - GESTÃO / COORDENAÇÃO	11
NORMA 17. ^a - PESSOAL.....	11
NORMA 18. ^a - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	12
NORMA 19. ^a - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS.....	12
NORMA 20. ^a - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE DOENÇA / EMERGÊNCIA	12
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	12
NORMA 21. ^a - ALIMENTAÇÃO	12
NORMA 22. ^a - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM.....	13
NORMA 23. ^a - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE	13
NORMA 24. ^a - HIGIENE HABITACIONAL.....	14
NORMA 25. ^a - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO	14
NORMA 26. ^a - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	14
NORMA 27. ^a - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE	14
A CONSULTAS e EXAMES DE MCDT's	14
NORMA 28. ^a - CUIDADOS DE SAÚDE E APOIO PSICOSSOCIAL	15

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arg. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 29. ^a - ACOMPANHAMENTO DE PEQUENAS REPARAÇÕES	15
E MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO	15
NORMA 30. ^a - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	16
NORMA 31. ^a - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS	16
NORMA 32. ^a - ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA.....	16
NORMA 33. ^a - GESTÃO CORRENTE DOS BENS DO CLIENTE	17
NORMA 34. ^a - OUTRAS NORMAS DE FUNCIONAMENTO	17
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES	17
NORMA 35. ^a - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES E/OU PESSOA RESPONSÁVEL	17
NORMA 36. ^a - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	18
NORMA 37. ^a - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES.....	19
NORMA 38. ^a - DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO.....	20
CAPÍTULO VI - MENSALIDADE	20
NORMA 39. ^a - CÁLCULO DO RENDIMENTO	20
NORMA 40. ^a - PROVA DOS RENDIMENTO E DESPESAS	22
NORMA 41. ^a - COMPARTICIPAÇÕES.....	22
NORMA 42. ^a - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	23
NORMA 43. ^a - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	24
CAPÍTULO VII - DO CONTRATO	24
NORMA 44. ^a - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	24
NORMA 45. ^a - CADUCIDADE.....	25
NORMA 46. ^a - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO	25
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	25
NORMA 47. ^a - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES.....	25
NORMA 48. ^a - REGISTO DE OCORRÊNCIAS	26
NORMA 49. ^a - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	26
NORMA 50. ^a - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	26
NORMA 51. ^a - ENTRDA EM VIGOR	26

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação CENTRO SOCIAL VALE DO HOMEM, abaixo referenciada por CSVH, foi fundada no ano de 2006, fruto da vontade de cidadãos atentos ao envelhecimento da população e à carência de respostas sociais na região do Vale do Homem.

Nesse pressuposto, o CSVH desenvolve todos os esforços para:

- a integração do idoso na sociedade, cooperando com os vários parceiros da comunidade;
- a prestação de uma assistência personalizada ao idoso e seus familiares, atendendo à especificidade de cada um e privilegiando situações que revelam maior necessidade;
- a garantia de uma melhor qualidade de vida do idoso e do seu bem-estar.

O CSVH obteve o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social em 2008, conferindo-lhe a natureza de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, em conformidade com o definido no Estatuto das IPSS, Decreto-Lei n.º 172-A/2014.

O CSVH não tem Acordo de Cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, adiante designado por 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:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 218/2019 de 15 de Julho que altera a Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, define os critérios, as regras e as formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as IPSS'S;
- c) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) 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;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arg. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

NORMA 3.ª - MISSÃO E VALORES

1 - Missão

O CSVH tem como missão ostentar uma expressão organizada do dever de solidariedade e justiça entre os indivíduos, com o objetivo principal de apoiar e proteger os cidadãos em situação de velhice e mais vulneráveis, com vista à sua integração social através de uma intervenção individualizada e personalizada.

2 - Valores

O CSVH rege-se pela valorização dos seguintes valores:

- Dignidade - a vida de cada um é única e insubstituível, merecendo, por isso, a prestação de um serviço de qualidade;
- Inovação - estar atento aos desafios sociais da atualidade e desenvolver novas respostas;
- Sustentabilidade - entendendo o projeto social como passível de ser total ou parcialmente sustentável, o CSVH pauta a sua atuação pelo rigor, profissionalismo, competência e transparência, privilegiando o bem comum;
- Parceria - cooperar com os restantes atores sociais com o objetivo de fomentar a solidariedade social na comunidade, dar e receber novos conhecimentos, experiências e projetos, e proporcionar, sempre, a prestação de melhores serviços.

NORMA 4.ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

A dimensão organizacional do CSVH norteia-se por um conjunto de normas de nível administrativo e assistencial, com o objetivo de incrementar a qualidade dos seus serviços, de forma proporcionar bem-estar a todos aqueles que estejam afetos à instituição e cujo papel fundamental é envolver os parceiros sociais.

O presente Regulamento Interno visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes, seus colaboradores e demais interessados;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar social dos clientes e famílias;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD do CSVH;
- Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- Promover a participação ativa dos clientes e seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.
- Apoiar os clientes e família na satisfação das necessidades básicas e as suas atividades de vida diária;
- Fomentar a presença dos clientes na vida da comunidade para combater a rutura da exclusão social.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 5.ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SAD, 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.
2. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Promover a melhoria da qualidade de vida dos Clientes e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos Clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso à institucionalização;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos Clientes, sendo estes objeto de contratualização, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - i) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 6.ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1 - O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Preparação e fornecimento e/ou apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Preparação e/ou administração de fármacos, quando solicitado pelo Cliente ou Familiar/Pessoa Significativa e prescritos pelo médico;
 - c) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - d) Tratamento de roupas do uso pessoal do Cliente;
 - e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - f) Apoio/Acompanhamento Social;
 - g) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura;
2. O SAD pode assegurar ainda outros serviços, não abrangidos pela mensalidade nomeadamente:
 - a) Aquisição de bens e serviços e deslocação a entidades da comunidade;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

- b) Acompanhamento e transporte a cuidados de saúde, consultas médicas ou exames complementares de diagnóstico;
- c) Acompanhamento médico e de enfermagem;
- d) Sessões de Fisioterapia e Reabilitação;
- e) Acompanhamento Psicológico;
- f) Colaborara na viabilidade de proceder à execução de pequenos arranjos habitacionais;
- g) Cedência de ajudas técnicas;
- h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- i) Outros cuidados de imagem e estética.

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, feriados e fins-de-semana e planeados em função das necessidades dos clientes.

NORMA 7.ª - INSTALAÇÕES

1 - O CSVH está sediado na Rua Francisco Sá Carneiro - 4730 - 263 - Lanhas - Vila Verde e as suas instalações são compostas por 3 equipamentos onde opera o SAD:

- ERPI - Centro Social sito na Rua Francisco Sá Carneiro - 4730-263 - Lanhas - Vila Verde, com capacidade para 40 clientes de SAD.
- ERPI - Lar das Termas sito na Rua da Veiga - 4720-715 - UF Caldelas, Sequeiros e Paranhos - Amares, com capacidade para 30 clientes de SAD.
- ERPI - felizMENTELar sito na Rua da Igreja Velha - 4710-069 Gualtar, Braga com capacidade para 40 clientes de SAD

Cada equipamento de SAD possui as seguintes dependências:

- Cozinha/Copa
- Lavandaria e rouparia
- Sala de convívio
- Gabinete médico
- Gabinete de enfermagem
- Gabinete de Direção Técnica
- Gabinete Equipa Técnica
- Secretaria

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 8.ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SAD:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 5ª;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

- b) Serem indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de SAD;
- c) Ser residente no concelho de Braga;
- d) Ter apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de Clientes em situação de grande dependência).

NORMA 9.ª - INSCRIÇÃO

1 - Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a exibição dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão 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, pensionista ou outro subsistema e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Comprovativos das despesas do cliente;
- h) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- i) (Outros documentos considerados necessários).

2 - A ficha de identificação e os documentos comprovativos deverão ser entregues na Instituição.

3 - Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4 - Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule ou determine a tutela / curatela ou acompanhamento de maior;

5 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

6 - Se a ficha de inscrição não estiver completa e/ou a documentação solicitada não tiver sido devidamente fornecida, o processo ficará pendente, existindo a possibilidade de entrega da informação / documentação em falta, no prazo de 15 (quinze) dias;

7 - A inscrição só será válida após a entrega da totalidade da documentação;

8 - É na fase de candidatura que a equipa técnica do CSVH fará uma visita domiciliária ao cliente e respetiva família para avaliar todo o processo para a admissão, analisar e determinar o tipo de dependência e definir os cuidados a prestar e sua periodicidade.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr. -

NORMA 10.^a - ACOMPANHANTE DE MAIOR

1 - De um modo geral, as pessoas maiores de 18 anos conseguem exercer pessoal e livremente os seus direitos, cumprir as suas obrigações e cuidar do seu património, sem necessitarem da ajuda de outro.

Contudo, há cidadãos que, por um conjunto variado de razões, não conseguem, de um modo consciente e livre, sem apoio ou intervenção de outra pessoa, exercer os seus direitos, cumprir os seus deveres ou cuidar dos seus bens.

2 - O regime do “maior acompanhado” destina-se a estas pessoas e o seu objetivo é preservar a autonomia de que a pessoa ainda dispõe e, dentro do possível, aumentá-la.

3 - As medidas de acompanhamento apenas podem ser decretadas pelo tribunal e destinam-se a proteger a pessoa, de modo a impedir ou evitar que outros tomem decisões que lhe sejam prejudiciais ou fiquem à mercê da vontade arbitrária ou abusiva de terceiros.

Nesse sentido, o tribunal, depois de analisar todos os elementos que foram levados ao processo e com o auxílio de informação médica, decide os atos que a pessoa - o acompanhado - pode e deve continuar a praticar livremente e aqueles que, para sua proteção, devem ser praticados por ou com o auxílio de outra pessoa - o acompanhante.

4 - Trata-se de um regime jurídico - que tem necessariamente de ser decidido por um juiz - e que está legislado através do DL 49/2018, 14 de Agosto de 2018.

O novo regime jurídico do maior acompanhado substitui o anterior regime da interdição e inabilitação.

5 - A Direção Técnica do SAD deve obrigatoriamente ser informada, no momento da inscrição e sempre que esta situação se verificar após admissão do idoso na ERPI, da existência do Acompanhante de Maior e remetida a Sentença do Tribunal que assim o determina.

NORMA 11.^a - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

Critério	Pontuação	Ponderação
Indisponibilidade ou ausência de retaguarda familiar	3 pontos	20%
Situação de risco / Risco de Isolamento Social / Negligência	3 pontos	20%
Pessoa económica e socialmente desfavorecida	2 pontos	15%
Grau de dependência por motivo de deficiência ou doença	Semi-dependente - 1 ponto Totalmente Dependente - 2 pontos	15%
Ser sócio da Associação Centro Social Vale do Homem	Mais de 10 anos - 3 pontos Entre 9 e 5 anos - 2 pontos Menos de 5 anos - 1 ponto	10%
Ser utente do CSVH noutra resposta social / serviços	2 pontos	10%
Ser residente ou natural ou ligado afetivamente à região do Vale do Homem ou à Instituição	1 ponto	10%

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

TOTAL 100%

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do cliente.
A prioridade de cada admissão será avaliada pela Direção Técnica e posteriormente decidida pela Direção da Instituição.

NORMA 12.ª ADMISSÃO

1 - Recebido o pedido de admissão (ficha de identificação totalmente preenchida e com os documentos obrigatórios), o mesmo é registado e analisado pela Direção do estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar;

2 - No caso de o cliente não cumprir os critérios de admissão definidos, a Direção Técnica informa o cliente sobre as razões de não admissibilidade enviando a Carta de "Não Admissibilidade";

3 - A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

4 - A Direção Técnica encaminha a o pedido de admissão para a Direção do CSVH a quem compete decidir da admissão;

É dado conhecimento da decisão ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 (dez) dias;

5 - Após decisão da admissão do candidato é celebrado por escrito o Contrato de Prestação de Serviços entre o CSVH/SAD e o Cliente e/ou pessoa responsável pelo cliente;

É, também, entregue um exemplar do RI do SAD e procede-se à abertura de um processo individual, que tem por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços a prestar;

6 - Em situações de emergência, a admissão é sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

8 - No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade e caução.

NORMA 13.ª - LISTA DE INSCRIÇÕES

1 - Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal por telefone.

2 - Anualmente, os serviços do SAD estabelece contacto telefónico com os clientes da Lista de Inscrições e/ou representante no sentido de validar a pretensão de manter a inscrição ativa na base de dado da instituição.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 14.^a - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos Clientes rege-se pelo seguinte:

- a) O acolhimento de novos Clientes é feito pela Direção Técnica da Resposta Social, ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente marcados;
- b) Mediante a avaliação das necessidades expressas e com a colaboração do Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar, procede-se à elaboração de um Plano Individual de Cuidados, no qual constam os serviços a prestar, os recursos humanos e instrumentais;
- c) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- d) Exposição das regras de funcionamento da Resposta Social, 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;
- e) Caso existam, realização do inventário dos bens que o Cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do Cliente;
- h) Elaboração, após 30 dias, da Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- i) Durante este período poderão aprofundar-se aspetos relativos à caracterização do Cliente e avaliar as suas necessidades de intervenção.

2. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma nova avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção.

Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 15.^a - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1 - O Processo individual do cliente é feito após a sua admissão. Este processo integra toda a informação respeitante ao cliente e os documentos e registos que lhe servem de suporte;

2 - O Cliente e/ou pessoa responsável podem aceder à informação constante do processo, desde que devidamente justificado e autorizado pela Direção Técnica de forma a não pôr em causa a confidencialidade da informação nele contida;

3 - A organização do Processo Individual do Cliente divide-se em duas partes:

- Processo Individual Psicossocial
- Processo Clínico do Cliente (quando contratado algum serviço de enfermagem, médico ou de fisioterapia)

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arg. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

4 - O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e acesso restrito, sendo que o Processo Psicossocial encontra-se no Gabinete da Direção Técnica e o Processo Clínico do Cliente no Gabinete Médico / Enfermagem;

5 - A Instituição compromete-se a salvaguardar a confidencialidade das informações relativas ao cliente;

6 - Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado, com uma periodicidade mínima de seis meses.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 16.^a - GESTÃO / COORDENAÇÃO

1 - Compete à Direção do CSVH, coadjuvada pela Direção Técnica, a gestão da resposta social, pugnando pelo cumprimento da legislação vigente e do presente Regulamento Interno.

2 - A Direção/Coordenação Técnica do SAD compete a um (a) técnico (a), 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;

3 - O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico dos quadros da Instituição com formação similar;

4 - São funções da Direção Técnica:

- Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo Plano de Cuidados;
- 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;
- Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- Sensibilizar os colaboradores face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- Elaborar, executar e avaliar planos de prestação de cuidados;
- Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- Promover a articulação com os serviços da comunidade.

NORMA 17.^a - PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 18.ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SAD funciona todos os dias do ano das 8h00 às 20h00.

NORMA 19.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS

1 - A Constituição da República Portuguesa refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.

2 - A Instituição possui procedimentos de atuação, no caso de se verificar alguma situação de maus tratos, que se encontram definidos no Manual de Metodologia para a Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos.

3 - No caso de um Cliente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os Ajudantes de Ação Direta ou outro profissional que verificou a situação, avisam de imediato a Diretora Técnica, para que, a mesma se reúna com a Pessoa Significativa e/ou família de modo a alertar para a situação. Se porventura a Equipa detetar que esses maus-tratos advêm da família, informa a Direção que comunica à Polícia, Linha Nacional de Emergência Social, APAV, Linha do Cidadão Idoso ou outra autoridade julgada competente.

4 - Em caso de violência e fuga adota-se o mesmo procedimento.

5 - No caso de os familiares detetarem abusos ou maus-tratos por parte do SAD ao Cliente, este alerta deve ser comunicado à Diretora Técnica, para que possa ser dado seguimento adequado.

6 - O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom nome da instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública sem que se comprovem os factos.

NORMA 20.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE DOENÇA / EMERGÊNCIA

Sempre que, durante uma visita e na ausência de algum familiar / responsável pelo Cliente, se verificar alguma situação em que a saúde do Cliente está em risco, ou o falecimento do mesmo, o Colaborador que presencia a ocorrência deve contactar de imediato o INEM, informar a Diretora Técnica e esta a Pessoa Significativa/Familiar.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 21.ª - ALIMENTAÇÃO

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arg. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

- 1 - O serviço de alimentação consiste no fornecimento / transporte das seguintes refeições: uma refeição principal (sopa, prato do dia, fruta / sobremesa, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições como lanche e jantar).
- 2 - O horário de distribuição da refeição é feito diariamente entre as 12:00 horas e as 13:30 horas;
- 3 - As ementas são elaboradas com o devido cuidado nutricional por um período semanal e afixadas no estabelecimento em local bem visível e dado conhecimento delas aos clientes;
- 4 - O SAD fornecerá dietas desde que sejam prescritas pelo médico e mediante apresentação de um documento que comprove;
- 5 - Em situação especial e sempre sob orientação / autorização da Direção Técnica, o acompanhamento e apoio na alimentação do utente poderá ser assegurado por uma colaboradora do SAD;

NORMA 22.^a - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM

- 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 considerando um serviço, para além dos 4 (quatro) cuidados básicos;
- 3 - Os Ajudantes de Ação Direta do SAD asseguram aos clientes os devidos cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;
- 4 - A equipa poderá, ainda, colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo, igualmente, um serviço não incluído nos cuidados básicos;
- 5 - O SAD poderá disponibilizar ao cliente um conjunto de serviços de cuidados de imagem dos quais poderá usufruir conforme as suas necessidades, nomeadamente, Cabeleireiro, Esteticista, Podologista, Barbeiro (de entre outros) sendo estas despesas consideradas como extras e seu custo não incluído na mensalidade.

NORMA 23.^a - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

- 1 - O tratamento de roupas só é efetuado aos utentes que o solicitarem;
- 2 - As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
- 3 - As roupas são levantadas pelos colaboradores do SAD, no domicílio e devolvidas devidamente tratadas logo que estejam prontas;
- 4 - A lavagem e tratamento da roupa são realizados pelos serviços de lavandaria da instituição.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 24.^a - HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas **zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo**;
2. É efetuada consoante a necessidade do Cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 25.^a - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

designadamente, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de uma equipa constituída por Direção, Diretora Técnica e Coordenadora de Animação que comunica através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para os fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. Durante o ano o CSVH organiza várias atividades para os seus clientes inscritos em SAD, o cliente pode participar sempre que este manifeste vontade;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região;
7. Sempre que seja necessário e que o cliente tenha dificuldade em fazê-lo, o CSVH pode auxiliar nas atividades do quotidiano, como o pagamento de serviços (água, luz, telefone), levantamento da reforma no posto de correios, compra da medicação, etc.
8. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
9. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 26.^a - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.

**NORMA 27.^a - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE
A CONSULTAS e EXAMES DE MCDT's**

- 1 - Os clientes de SAD são sempre acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

Apenas em situações previamente informadas e / ou negociadas, quando não existe estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada, poderá o acompanhamento a consultas ou exames, ser realizado por parte de uma ajudante de ação direta. Este serviço é considerado como despesa extra e como tal não está incluído no valor da mensalidade. A família deverá informar o acompanhante de todas alterações do utente;

2 - A instituição disponibiliza a tabela dos valores praticados que pode ser consultada sempre que solicitado nos serviços administrativos;

3 - Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

4 - Os familiares / responsável pelo cliente, depois de avisados, são responsáveis pelo seguimento e acompanhamento do cliente no hospital e/ou estabelecimento / instituição e durante todo o período em que se verifica o internamento;

5 - Tratando-se de uma doença infecto-contagiosa, o cliente deve apresentar uma declaração do médico que ateste não existir mais risco de contágio, sendo da responsabilidade do responsável pelo cliente / familiar providenciar a sua obtenção;

NORMA 28.ª - CUIDADOS DE SAÚDE E APOIO PSICOSSOCIAL

1 - O CSVH disponibiliza serviços extras que podem ser adquiridos pelos clientes de SAD mediante solicitação junto da Direção Técnica, nomeadamente:

- Cuidados médicos e / ou de enfermagem: normalmente da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente, no entanto, podem ser providenciados cuidados de enfermagem ou médicos da instituição;
- Cuidados de Fisioterapia: tendo como suporte uma prescrição médica previamente providenciada pelo médico assistente do cliente o CSVH providenciará os serviços de um Técnico especialista para realização dos tratamentos prescritos;
- Serviço Psicossocial: o CSVH dispõe de uma equipa de profissionais experientes que poderá apoiar os clientes de SAD e famílias / cuidadores, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

2 - Estes serviços não se encontram contemplados no valor da mensalidade e serão faturados em conformidade com a Tabela de preços fixada pela Direção do CSVH e disponibilizada aos seus clientes sempre que solicitado;

NORMA 29.ª - ACOMPANHAMENTO DE PEQUENAS REPARAÇÕES E MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1 - Este serviço visa a realização de pequenas reparações domésticas ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio do cliente, através de pessoal competente, em situações em que o cliente tenha incapacidade física para as levar a cabo por si mesmo e / ou ausência de retaguarda familiar;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arg. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

2 - As intervenções a realizar no âmbito deste serviço estão consignadas ao espaço interior das habitações.

3 - O serviço deverá ser requisitado diretamente através das ajudantes de ação direta ou para o contacto da Direção Técnica;

4 - A equipa do apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, sugerir ao cliente e/ou familiar responsável algumas reparações/modificações no espaço habitacional com vista a permitir maior segurança e conforto do cliente;

5 - O serviço apenas será realizado após autorização escrita do cliente / responsável;

6 - Os custos inerentes ao material necessário ficarão a cargo do cliente / responsável, podendo esse material ser adquirido pelo CSVH mediante pagamento prévio e aprovação do orçamento por parte do cliente / responsável;

7 - Todas as despesas decorrentes da realização de serviços referidos nos números anteriores da presente norma são consideradas despesas extras não incluídas no valor da mensalidade.

NORMA 30.ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1 - Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o SAD pode providenciar a sua aquisição, informando o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda;

2 - Todas as despesas decorrentes da realização deste serviço são consideradas despesas extras não incluídas no valor da mensalidade.

NORMA 31.ª - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS

1 - A técnica responsável pelo apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, de acordo com o diagnóstico efetuado do caso, levar a cabo ações de formação e/ou de sensibilização direcionadas a familiares e cuidadores informais.

2 - Estas ações terão como objetivo a facilitação e a otimização da prestação de cuidados aos clientes, promovendo o maior bem-estar e saúde do cliente e, se possível, também da família e dos cuidadores informais.

NORMA 32.ª - ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

1 - Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões à Direção Técnica do SAD sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

2 - Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, serão efetuadas através da utilização de meios eletrónicos,

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

designadamente e-mail ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

3 - Em caso de óbito na presença da ajudante familiar, a mesma avisa o serviço e a pessoa responsável pelo cliente, permanecendo no local até à sua chegada. A família deve providenciar a presença de um médico para confirmar o óbito ou proceder à transferência do cliente para o hospital.

NORMA 33.ª - GESTÃO CORRENTE DOS BENS DO CLIENTE

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

2 - Todos os objetos que são confiados à instituição constam da Lista de Pertences do Cliente, que integra o seu processo individual;

3 - Os pertences do cliente que são confiados e mantidos na instituição são guardados em local próprio, devidamente identificados;

4 - O Cliente e/ou o seu significativo, deverá entregar a chave do domicílio no ato da sua admissão à Direção Técnica ou quem a estiver a substituir. Esta entrega será registada na lista de bens e será assinada por quem entregar e por quem receber com a respetiva data de receção e de devolução pelo SAD.

NORMA 34.ª - OUTRAS NORMAS DE FUNCIONAMENTO

1 - O CSVH declina eventuais responsabilidades sobre quaisquer acidentes que possam ocorrer com os clientes no interior ou exterior das instalações da sua habitação, uma vez que os mesmos não são passíveis de cobertura por parte das companhias de seguros;

2 - Se os responsáveis pelo cliente se ausentarem da sua residência habitual devem deixar contacto ou indicar outra pessoa a contactar em caso de necessidade.

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

NORMA 35.ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES E/OU PESSOA RESPONSÁVEL

1 - São direitos dos clientes e/ou pessoa responsável pelo cliente:

- a) Ser informado sobre o processo do cliente, mediante contacto pessoal a realizar pela Direção Técnica;
- b) Colaborar quando solicitado com a equipa técnica na definição de estratégias que visem a melhoria da prestação de serviços ao cliente;
- c) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

- e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos, sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) A custódia da chave do seu domicílio, em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2 - São deveres dos clientes e/ou responsável pelo cliente:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente no que respeita aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- c) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do SAD e os dirigentes da Instituição;
- d) Informar a Direção Técnica, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todos os elementos da sua condição de saúde e características de comportamento que possam envolver riscos para o cliente e para os outros;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- g) Respeitar todos os colaboradores e outras pessoas afetadas à instituição;
- h) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- i) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- j) Permanecer em casa às horas previstas para receber a alimentação e os cuidados que tenha requerido, salvo se tiver comunicado a sua ausência com 24 horas de antecedência;
- k) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 36.ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1 - São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Notificar a pessoa responsável pelo cliente para o pagamento atempado das mensalidades;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) 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 deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Favorecer as relações interpessoais entre clientes e entre estes e o restante pessoal da instituição;
- g) Estimular o envelhecimento ativo, no respeito pelas características individuais, realizando atividades ocupacionais.
- h) Respeitar a diferença e a pluralidade de culturas;
- i) Transportar os clientes, sempre que acordado;
- j) Estar disponível para eventuais reuniões solicitadas pelo cliente ou familiares;
- k) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- l) Manter os processos dos clientes atualizados;
- m) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 37.ª - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1 - São direitos dos colaboradores:

- a) Ver cumprido o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho e legislação em vigor;
- b) Ser respeitado pelos clientes e seus familiares;
- c) Ser tratado com educação e urbanidade;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

- d) Ter a formação profissional adequada ao exercício das suas funções;
- e) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho.

2 - São deveres dos colaboradores:

- a) Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores do Centro Social do Vale do Homem;
- b) Cumprir as suas funções profissionais com competência, zelo, pontualidade e assiduidade;
- c) Guardar sigilo profissional e não divulgar informações internas a que tenha acedido no desempenho das suas funções
- d) Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse;
- e) Zelar por um bom ambiente de trabalho;
- f) Cuidar e conservar o equipamento da Instituição de forma correta e asseada;
- g) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
- h) Comportar-se de modo assertivo e cordial em função das necessidades dos clientes;
- i) Contribuir sempre para a melhoria permanente dos serviços prestados pela Instituição;
- j) Ter como fim último de toda a sua ação o bem-estar físico e psíquico dos clientes;
- k) Conhecer o Regulamento Interno e todas as documentações associadas ao seu desempenho e/ou funcionamento institucional.

NORMA 38.ª - DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO

1 - Direitos do Voluntário

- a) Conhecer o regulamento interno do Apoio Domiciliário.
- b) Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os clientes e com os profissionais da instituição.
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

2 - Deveres do Voluntário

- a) Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham.
- b) Respeitar as decisões da equipa técnica, discutindo em local apropriado as divergências, caso as haja, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes.
- c) Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo.
- d) Tratar todos os clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação afetiva no relacionamento com estes.
- e) Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário.

CAPÍTULO VI - MENSALIDADE

NORMA 39.ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

1 - O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

- RC = Rendimento mensal do cliente
- RAF = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)
- D = Despesas mensais fixas
- n = Número de elementos do agregado familiar

2 - Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
- 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- De capitais - rendimentos definidos no art.º 5.º 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%.
- Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- 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:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;
- À despesa é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4 - 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 carácter temporário), designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotantes, 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.

NORMA 40.ª - PROVA DOS RENDIMENTO E DESPESAS

1 - A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da situação real do agregado;

2 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos e após efectuar a diligências necessárias, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

3 - A falta de documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

4 - A prova das despesas fixas do agregado é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA 41.ª - COMPARTICIPAÇÕES

1 - A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

seguinte tabela em anexo.

2 - É obrigatória a contratação de pelo menos 2 serviços.

3 - O Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preço devidamente afixado.

4 - Caso exista a necessidade de se efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do cliente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.

Serviços	Frequência				Segunda a Sexta	Segunda a Sábado	Segunda a Domingo
	1x/S	2x/S	3x/S	4x/S			
1x dia Higiene pessoal (H)	5%	8%	10%	13%	15%	25%	30%
2x dia Higiene pessoal	15%	18%	20%	23%	25%	35%	40%
Alimentação (AL)	15%	18%	20%	23%	25%	35%	40%
Alimentação (Jantar)	15%	18%	20%	23%	25%	35%	40%
Tratamento de roupas (TR)	5%	9%	12%	15%	20%		
Higiene Habitacional (HH)	6%	7%	8%	10%	15%		
Animação/Socialização	15%						
4 Serviços dos 5 indicados					55%	65%	75%

5 - O valor da comparticipação mensal no SAD determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 40% e 75% de acordo com número de serviços contratualizados e conforme a seguinte Tabela:

6 - A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do Cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

7 - As alterações à tabela serão comunicadas com 30 dias de antecedência;

8 - Para clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação, a mensalidade será de livre fixação.

NORMA 42.ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr. -

- 1 - Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- 2 - As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Para o efeito será solicitada a prova dos rendimentos mensais atualizados, servindo estes para a determinação da mensalidade aplicável.

NORMA 43.ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- 1 - O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou através de transferência bancária, mediante entrega do respetivo recibo;
- 2 - O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado aquando do pagamento da mensalidade referida no ponto 1;
- 3 - O não pagamento da mensalidade no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%, acrescidos de 10%, se forem passados 22 (vinte e dois) dias do prazo limite. Os juros acumulam mensalmente;
- 3 - Perante ausências de pagamento superiores a 60 (sessenta dias), a Instituição poderá vir a suspender a prestação do serviço até este regularizar as suas mensalidades e após ser realizada uma análise individual do caso;
- 4 - Em caso de falecimento do cliente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 50% do valor da mensalidade. Caso o falecimento ocorra depois do dia 15 deve pagar a mensalidade na sua totalidade;
- 5 - Em caso de admissão do cliente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15, pagará 50% do valor da mensalidade acordada.
- 6 - O cliente pode decidir do pagamento antecipado das mensalidades sob a forma de adiantamento total ou parcial, sendo os seus termos e modalidade acordados e formalizados por escrito no contrato de prestação de serviços celebrado com a instituição. Do seu pagamento resultará a emissão da respetiva Fatura / Recibo correspondendo ao valor total pago a título de adiantamento.

CAPÍTULO VII - DO CONTRATO

NORMA 44.ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1 - É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal ou acompanhante de maior, no qual constam os direitos e obrigações das partes;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

- 2 - O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente no SAD;
- 3 - As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão;
- 4 - Do contrato é entregue uma cópia ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado no respetivo processo individual.
- 5 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 45.ª - CADUCIDADE

O Contrato de Prestação de Serviços caduca sempre que:

- Se verifica a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- Se verifica ausência do cliente superior a 30 (trinta) dias sem justificação;
- Se verifica a morte do cliente.

NORMA 46.ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO

- 1 - O Centro Social Vale do Homem reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha em causa ou prejudique o normal funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
- 2 - O contrato pode, ainda, ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais;
- 3 - A decisão de suspender o contrato é da competência da Direção do CSVH, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e respetivo responsável, devendo ser-lhes comunicada a decisão.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 47.ª - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

- 1 - O CSVH pauta a sua intervenção pelos princípios da melhoria contínua e como tal, incentiva os seus clientes, familiares e colaboradores a apresentar sugestões no sentido de melhorar a prestação dos serviços ou apresentar ideias inovadoras / criativas para a realização de atividades.
- 2 - Nos termos da legislação em vigor, o CSVH possui Livro de Reclamações, ao qual o cliente / familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos sempre que solicitado.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

3 - O Elogio é o enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta educacional utilizada também para motivar outras pessoas, aumentar sua auto-estima ou corrigir um defeito.

Através do Elogio O CSVH pretende recolher as ações dos seus clientes / familiares / visitantes que reconhecem, de modo não financeiro, formal e geralmente publicamente, o desempenho e atos de destaque de uma pessoa / colaborador e/ou grupo de trabalho.

Neste sentido, o CSVH disponibiliza o Livro de Elogios ao qual o cliente / familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos, sempre que solicitado.

NORMA 48.^a - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. O CSVH tem definido um procedimento interno para o registo e tratamento das ocorrências e que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. A análise das ocorrências é efetuada mensalmente pela Direcção Técnica do SAD.

NORMA 49.^a - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1 - O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2 - Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente 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 - Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que este seja objeto de alterações, estas serão dadas a conhecer da mesma forma.

NORMA 50.^a - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 51.^a - ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2023.

O Presidente da Direcção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

Deliberação da Direção de 2 de dezembro de 2022

O Presidente,

- Jorge Pereira, Arq. -

Deliberação da Assembleia Geral de 7 de dezembro de 2022

O Presidente,

- João Luis Nogueira, Dr -

O cliente/familiar (*) do cliente do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) - Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... de de 20.....

(Assinatura do cliente/familiar do cliente)

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

