CASA DO POVO CERDEIRA MOURA DA SERRA

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Elaborado em 2020

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito da Aplicação

A Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra – IPSS (CPCMS), localizada na Rua Principal da freguesia de Cerdeira, concelho de Arganil, registada na Direção Geral da Segurança Social, no livro nº 5, folha 191 e verso, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com personalidade jurídica no foro civil com várias respostas sociais entre as quais a do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), com um regulamento interno com as seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

1- O presente regulamento aplica-se à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD), estrutura prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos em vigor:

a) Decreto – Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto da IPSS;
b) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
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 nº 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 nº 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 (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
h) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III

Conceito

1- O Serviço de Apoio Domiciliário é a resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a famílias e/ou indivíduos que se encontrem no seu domicilio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2- Esta resposta social consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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.

NORMA IV

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento resposta social, enquanto prestadora de serviços;
c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível das atividades sociais e culturais e da gestão da resposta social.

NORMA V

Objetivos do SAD

Os objetivos do SAD são:

a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
d) Contribuir os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objetos de contratualização;
e) Garantir um atendimento individualizado e personalizado em função das necessidades especificas de cada pessoa;
f) 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;
g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
h) Promover estratégias de desenvolvimento de autonomia para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
i) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
j) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
k) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus tratos;
l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
m) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Norma VI

Serviços prestados e Atividades Desenvolvidas

1 - Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD proporciona um conjunto diversificado de serviços durante o horário de funcionamento, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:

a) Confeção e distribuição de refeições / (as dietas prescritas serão consideradas);
b) Cuidados de higiene e conforto pessoal (os produtos e instrumentos de higiene são da responsabilidade do cliente);
c) Tratamento e distribuição de roupa (a marcação da roupa é da responsabilidade do cliente);
d) Limpeza e manutenção da habitação nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do cliente (os produtos de limpeza são da responsabilidade do cliente);
e) Atividades de Animação Socioculturais.
f) Acompanhamento Técnico de Serviço Social;
g) Colaboração com o cliente e/ou família na marcação de consultas, exames, análises clínicas

2- O SAD pode ainda assegurar, **outros serviços**, tendo um pagamento extra, nomeadamente:

a) Acompanhar o cliente ao exterior;
b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
c) Cedência de ajudas técnicas;
d) Preparação, administração e vigilância de fármacos;
e) Colaboração na prestação de cuidados de saúde (acompanhamento de enfermeira, realização de pensos, curativos, avaliação de TA...);
f) Apoio nas atividades do quotidiano (ida às compras, compra de medicamentos, ida ao cabeleireiro, outros);

CAPÍTULO II – PROCESSO DE INSCRIÇÕES E ADMISSÕES

NORMA VII

Inscrições

1- A adesão aos serviços de ERPI, obriga à realização de inscrição junto do Técnico Responsável em impresso próprio (ficha de inscrição), não ficando o cliente obrigado ao pagamento de qualquer quantia.

2- A Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições pelos critérios de prioridade.

NORMA VIII

Condições de Admissão

1- São admitidas no Serviço de Apoio Domiciliário, pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.

2- 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.

3- A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços;

4- Pessoas adultas de idade igual ou superior a 65 anos, ou a indivíduos com idade inferior a 65 anos em situação de exceção devidamente justificada;

5- A admissão é precedida de uma entrevista ao cliente e/ou responsável, a realizar pelo Técnico Responsável do Serviço;

6- Ter residência nas freguesias de Cerdeira e Moura da Serra, ou freguesias limítrofes.

NORMA IX

Critérios de Admissão

1- A admissão de todos os interessados, far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

a) Clientes provenientes de agregados sociais e economicamente desfavorecidos (Sim =24 / Não=12);

- considera-se indivíduos economicamente desfavorecidos, todos aqueles que auferem o valor abaixo do IAS (Indexante dos Apoio Sociais – valor de referência 2020 =438,81€).

b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos (Sim=10 / Não=5);

c) Grau de Dependência (Autónomo=20 / Parcialmente Dependente=15 / Dependente=10 /Grande Dependente=5);

d) Clientes apoiados nas respostas sociais da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra (Sim=10 / Não=5);

e) Residente ou ter origem na freguesia da Cerdeira (Sim=8 / Não=4);

f) Risco de isolamento social (Sim=10 / Não=5);

g) Manifestem vontade de ser admitidos salvo declaração médica de incapacidade de tomada de decisão (Sim=10 / Não=5);

h) Sócio há mais de 1 ano (Sim=8 / Não=4);

i) Data da pré-inscrição (Critério de Desempate).

2 -São considerados prioritários os candidatos que obtiverem a pontuação mais elevada. Em caso de empate entre candidatos tem prioridade a candidatura com a data de inscrição mais antiga.

NORMA X

Admissões

1- As admissões são decididas pela Direção após parecer do Técnico responsável, podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas.

NORMA XI

Processo de Admissão

1- A admissão é formalizada mediante o preenchimento da "Ficha de Admissão" onde constam os dados de identificação do cliente, acompanhada da apresentação dos seguintes documentos:

a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;

b) Cartão de utente do SNS ou outro sistema que confira direito a assistência médica e identificação do médico assistente, aplicável quando apresentação do Bilhete de Identidade;

c) Cópia do Número de Identificação da Segurança Social, aplicável quando apresentação do Bilhete de Identidade;

d) Cópia do Modelo de IRS e nota de liquidação ou comprovativos de rendimentos da Segurança Social da pessoa/pessoas beneficiárias e dos outros membros do agregado familiar;

e) Recibos de vencimentos;

f) No caso de doença, ou desemprego será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos montantes auferidos;

g) Recibo de Renda de casa ou encargo com aquisição de habitação;

h) Documento comprovativo de benefício de Rendimento Social de Inserção ou outro subsídio do Estado;

i) Sempre que existam doenças crónicas deverá ser apresentada declaração médica e documento atestando as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado justificada através de declaração médica recente.

2- Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3- 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.

4- A admissão é decidida pela Direção após recolha de todos os documentos, e com base no parecer da Responsável pela Instituição.

5- No momento da admissão será facultado à pessoa, ou ao seu representante legal, um exemplar do presente Regulamento.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1- O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição e todos os documentos respeitantes ao cliente, designadamente os seguintes:

a) Ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos;

b) Data de início da prestação dos serviços;

c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;

d) Identificação e contato do médico assistente;

e) Dados de identificação e de caracterização social do cliente;

f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

g) Programação dos cuidados e serviços;

h) Programa e Relatório de Acolhimento do cliente;

i) Ficha de avaliação diagnóstica;

j) Identificação do responsável pelo acesso às chaves dos utentes e regras de utilização, quando aplicáveis;

k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

m) Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente;

n) Plano individual e respetivas avaliações;

o) Registo de prestação dos serviços;

p) Registo de acompanhamento Individual;

2- O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3- Cada processo é permanentemente atualizado com uma periodicidade de 3 meses;

4- O cliente e/ ou familiares ou representante legal poderá ter conhecimento da informação constante no processo individual, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1- O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias do ano, incluindo feriados e fins-de semana, das 8h00 horas às 17h30 horas.

2- O Horário de funcionamento é estipulado de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade da instituição.

3- Os serviços administrativos / receção funcionam nos dias úteis das 09h00 – 13h00 e 14h00-17h00.

NORMA XIV

Instalações e Equipamentos

O SAD está implementado nas instalações da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, Rua Principal, 3305-050 Cerdeira. As instalações/ equipamentos são compostas por:

a) Receção (afeta a outras respostas sociais);

b) Área de Direção, Serviços Técnicos (afeta a outras respostas sociais);

c) Cozinha (afeta a outras respostas sociais);

d) Refeitório (afeta a outras respostas sociais);

e) Instalações sanitária para banho assistido;

f) Sala de convívio / atividades (afeta a outras respostas sociais);

g) Lavandaria (afeta a outras respostas sociais);

h) 1 Carrinha adaptada a SAD;

i) Sala pessoal / arrumos;

j) Instalações sanitárias comuns (afeta a outras respostas sociais);

k) Instalações sanitárias p/ pessoal;

l) Espaços comuns a outras respostas sociais – receção, cozinha, refeitório, dispensa, economato, lavandaria, sala de convívio / atividades, biblioteca e secretaria).

NORMA XV

Contrato de Prestação de Serviços

1- Entre o cliente ou o seu representante legal e a entidade gestora da instituição / serviço, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, que durará por tempo indeterminado, enquanto não for objeto de renúncia ou rescisão.

2- As desistências terão que ser comunicadas por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, sem o que não haverá lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados.

3- Verificando-se justa causa, qualquer dos outorgantes pode rescindir a qualquer momento o presente contrato.

4- Acordam as partes que constitui justa causa o incumprimento culposo dos deveres reciprocamente assumidos no presente contrato.

5- Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

NORMA XVI

Comparticipação Financeira

1- A utilização dos serviços de apoio domiciliário disponibilizados pela Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra está sujeita a uma comparticipação fixada nos termos das disposições aplicáveis.

2- O cálculo do rendimento *"per capita"* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3- Entende-se por **agregado familiar**, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia em 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 alguém dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razoes de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carater temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

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

4- Para efeitos de determinação do **rendimento do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) 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;
b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
c) 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;
d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5- Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

6- Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

7- O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

8- As comparticipações são atualizadas no início de cada ano civil, pelo que, para efeitos de cálculo, serão exigidos até 31 de janeiro de cada ano, os documentos atrás referidos ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

9- As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente ou pessoa próxima com uma antecedência de quinze dias.

10- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

11- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar, exceto o elemento que frequente ERPI.

12- Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

NORMA XVII
Tabela de 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 seguinte **tabela**:

Nº de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim- de-semana + feriados
2	40%	50%
3	45%	55%
4	50%	60%
5	55%	65%
6	60%	75%
Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base nas distâncias e da natureza do serviço	

2- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XVIII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3- Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios no prazo concedido para o efeito, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

4- A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5- Em caso de alteração à tabela em vigor, a percentagem aplicável é atualizada anualmente, exceto quando se verifique alterações de rendimento *per capita* significativas e/ou alteração de Serviços;

6- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social;
a) Aos clientes não abrangidos pelos acordos de cooperação será aplicado a mensalidade referenciada ao valor do custo médio real de utente para a resposta social em causa.

NORMA XVIII
Revisão da Comparticipação

1- Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos e não interpolados.

2- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, em função da inflação anual, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.

3- Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

NORMA XIX
Pagamento da Mensalidade

1- O pagamento da comparticipação é efetuado na Secretaria das 9h00 às13h00 e 14h30 às 18h00 até ao dia 10 (dez) do mês em curso, através:
a) Transferência Bancária;
b) Cheque visado;
c) Numerário.

2 – O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado na mensalidade imediatamente posterior ao serviço.

3 - O atraso de 2 (dois) meses no pagamento das comparticipações familiares, cuja justificação não seja apresentada à Direção ou nessa sede não tenha sido aceite, acarretará o pagamento de uma multa pecuniária no valor de 1/30 da mensalidade por cada dia em atraso contando a partir do dia 10 (dez) do mês a que a mensalidade diga respeito. A instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA XX
Descrição de Algumas Atividades e Serviços Prestados

1- Para a prossecução dos seus objetivos o SAD proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos seus clientes.

2- Os cuidados e serviços prestados pelo SAD são disponibilizados nos dias úteis, garantindo, também, sempre que necessário e possível, o apoio aos fins de semana e feriados.

3- O SAD reúne condições para prestar, pelo menos quatro dos seguintes cuidados e serviços:
a) Alimentação - confeção, fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição por um profissional de saúde, médico ou nutricionista;
b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
c) Higiene habitacional (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados);
d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;

e) Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura...;
f) Acompanhamento Técnico de Serviço Social;

4- O SAD pode ainda assegurar ocasionalmente **outros serviços de apoio complementar**, designadamente:
a) Prestação de cuidados de enfermagem e/ou formação e sensibilização dos clientes, familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
b) Transporte a consultas e exames;
c) Cuidados de imagem;
d) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
e) Aquisição de géneros e bens alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

NORMA XXI
Confeção, Fornecimento e Apoio nas Refeições

1- As refeições são confecionadas na sede da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra - IPSS e fornecidas no domicílio dos utentes em marmitas térmicas, pouco tempo antes de serem consumidas.

2- O Serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias: pequeno almoço, almoço lanche e suplemento:
a) As refeições referidas no ponto anterior são disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme for previamente acordado.

3- O horário de distribuição da refeição é feito diariamente entre as 11h30 e as 13h00, podendo futuramente ser alargado de acordo com futuras necessidades.

4- As ementas são elaboradas por um período semanal pela Nutricionista e afixadas no estabelecimento em local bem visível e distribuída pelos domicílios dos clientes para que estes tenham conhecimento da mesma, estas ementas são depois arquivadas.

5- A alimentação é ajustada à necessidade de dieta, desde que seja prescrita por um profissional de saúde, médico ou nutricionista.

6- O serviço de refeições na resposta social de serviço de apoio domiciliário é da responsabilidade da(s) cozinheira(s) e ajudante de cozinha, a distribuição das mesmas é da responsabilidade das colaboradoras que estão ao serviço.

7- Promoção da Segurança Alimentar através da manutenção do serviço de HACCP.

8- Sempre que se justifique o acompanhamento e apoio na alimentação do cliente, este será efetuado por uma colaboradora da CPCMS.

NORMA XXII
Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1- Os cuidados de higiene e conforto pessoal para cada cliente estão definidos de acordo com a avaliação das suas necessidades e expectativas.

2 - O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã, podendo, no entanto, este serviço ser prestado no período da tarde.

3 - Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

4 - A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XXIII

Higiene Habitacional

1- A higiene habitacional realizada é a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

2- São efetuadas 1 vez por semana, consoante a necessidade do cliente, caso seja necessário mais que 1 vez será considerado mais um serviço ao contrato de serviço celebrado.

3- Sempre que necessário e com a concordância do cliente, é assegurado o apoio e orientação em pequenas modificações/alterações que permitam mais segurança e conforto do cliente.

NORMA XXIV

Tratamento de Roupa

1- O tratamento de roupas é efetuado aos clientes que o solicitarem.

2 – A roupa deve ser previamente marcada, sendo da responsabilidade do cliente.

3- A roupa é rececionada e entregue em casa dos clientes.

4- As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.

5- Na lavandaria da CPCMS, as colaboradoras verificam a roupa, fazem uma seleção, procedem á lavagem, secagem, engomagem e distribuição em cestos de roupa individuais que são entregues nos domicílios dos clientes.

NORMA XXV

Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura

1- O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo do Animador da CPCMS, na qual os clientes da resposta social de SAD estão incluídos.

2- Os passeios promovidos pela CPCMS, no âmbito da resposta social, são gratuitos, exceto quando os mesmos sejam fora do concelho de Arganil e que impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos clientes que serão avisados previamente.

3- No âmbito destas atividades poderão ser tiradas fotos/vídeos dos clientes a publicar na página de Facebook da Instituição, caso o utente se oponha à publicação de fotos/vídeos onde apareça, deverá faze-lo por escrito na altura da inscrição.

4- A autorização dos familiares ou responsáveis do cliente é sempre necessária, quando estes não tenham capacidade para o fazer.

5- Durante os passeios, os idosos são sempre acompanhados pelas colaboradoras desta Instituição.

6- Durante o ano a CPCMS organiza várias atividades para os seus clientes inscritos em SAD, o cliente pode participar sempre que este manifeste vontade, salvo declaração médica de incapacidade de tomada de decisão.

7- Os clientes serão sempre contatados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição que promove.

NORMA XXVI

Acompanhamento Técnico de Serviço Social

Este serviço é apoiado pela Assistente Social que realiza visitas domiciliárias aos clientes, de modo a:

a) Identificar, diagnosticar, analisar e avaliar diferentes domínios, contextos, situações, problemas e comportamentos sobre os quais seja necessário intervir;
b) Definir estratégias, métodos e técnicas de intervenção face a cada situação diagnosticada;
c) Planear, organizar, desenvolver e avaliar programas, projetos, ações e atividades que deem resposta às necessidades diagnosticadas;
d) Identificar recursos, encaminhando, articulando, ou criando novas soluções para as situações detetadas;
e) Contribuir para uma efetiva comunicação intrainstitucional na relação com o cliente e seus familiares.

4- O SAD em articulação com a enfermeira da CPCMS procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo quando necessário a familiares e/ou a voluntários, sendo da responsabilidade destes.

NORMA XXVII

Outros Serviços

Prestação de cuidados de enfermagem

1- A resposta social de SAD comtempla a prestação de cuidados de enfermagem, sendo assegurados por uma enfermeira, que se desloca ao domicílio dos clientes para avaliação dos sinais vitais e prestar os cuidados primários necessários. Este serviço só é avaliado se o cliente manifestar interesse.

2- Preparação da medicação e distribuição da mesma em caixa semanal, segundo a tabela terapêutica prescrita pelo médico.

3- A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.

4-Sempre que possível a Instituição promove formações e ações de sensibilização para os cuidadores formais e informais, na sede da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra.

NORMA XXVIII

Aquisição de géneros e bens alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

8- Sempre que seja necessário e que o cliente tenha dificuldade em faze-lo, a CPCMS, pode auxiliar nas atividades do quotidiano, como o pagamento de serviços (água, luz, telefone), levantamento da reforma, compra da medicação, etc.

9- A aquisição de bens e géneros alimentares será feita a pedido do cliente, sendo possível, em articulação com o familiar de referência do cliente;

a) Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXIX

Transporte; Cuidados de imagem; Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;

1- Sempre que se justifique e seja requisitado os serviços de transporte, cuidados de Imagem (ex. cortar o cabelo), realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio, pelo cliente em SAD, a CPCMS efetua de acordo com a disponibilidade do serviço.

NORMA XXX

Depósito e Guarda de Bens do Cliente

1- O presente Regulamento tem por objeto a salvaguarda dos direitos dos utentes/residentes na Instituição Particular de Solidariedade Social Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, através, designadamente:

a) Da harmonização de procedimentos em matéria de suprimento da vontade dos clientes;
b) Da criação de um modelo uniforme de gestão dos bens dos clientes.

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

3- Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA XXX

Gestão de Bens do Clientes

1- Os bens do utente poderão ser geridos pelo responsável legal nomeado judicialmente nas situações em que o mesmo não tenha capacidade de decisão consciente;
2- A ERPI não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor do utente salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direção do estabelecimento, mediante recibo, ficando, neste caso, depositados em nome do utente.

3- Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Administrativa da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documentos próprios constante do processo individual.

CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS

NORMA XXXI

Recursos

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social de serviço de apoio domiciliário dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e definido no Protocolo de Cooperação.

1- O quadro de pessoal da CPCMS encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2- Pessoal afeto à resposta social de SAD:

a) Diretor(a) Técnico(a) / Assistente Social;
b) Enfermeiro;
c) Animador(a) Social;
d) Nutricionista;
e) Administrativa / Rececionista;
f) Ajudantes de ação direta;
g) Auxiliares de serviços gerais;
h) Cozinheiras;
i) Ajudante de Cozinha.

NORMA XXXII

Diretor Técnico / Assistente Social

1- A direção técnica é assegurada por um Técnico com formação superior, nas áreas das ciências sociais, a quem compete dirigir o serviço de Centro de Dia, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento.

2- A Diretor Técnico / Assistente Social é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Animadora.

NORMA XXXIII

Enfermeiro

1- É um profissional com reconhecidas competências científicas, técnicas e humanas que atua para substituir a competência funcional de uma pessoa que esteja totalmente incapacitada, ajuda a completar a competência funcional, orienta e supervisiona a mudança de estilos de vida saudáveis através de ações de formação e promoção de saúde.

2- O enfermeiro atua na assistência domiciliária e nas práticas de cuidados primários. Cabe a ele diagnosticar as necessidades do cliente, de forma a articular e encaminhar, visando restabelecer a sua saúde.

NORMA XXXIV
Animador

1-Organiza, coordena e ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da Instituição; colabora com o Diretor Técnico / Assistente Social na elaboração do Plano Anual de Atividades de Animação.
2- Acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

NORMA XXXV
Nutricionista

1- Procede ao planeamento das ementas, aplicando os conhecimentos de nutrição e dietética, quer em situação de bem-estar, quer na doença.
2- Otimizar a relação custo/qualidade das refeições.
3- Analisa as condições técnico-funcionais e higiossanitárias das instalações e do pessoal.
4- Cria os códigos de boas práticas e aplicação de metodologias de segurança alimentar baseadas nos princípios do HACCP.
5- Estabelece as normas e as rotinas de trabalho que privilegiem a segurança alimentar nas diferentes fases de aquisição, armazenamento, preparação, confeção, distribuição das refeições e promove a formação contínua dos manipuladores de alimentos e produtos de limpeza.

NORMA XXXVI
Administrativa / Rececionista

1- Responsável pelas operações de caixa: recebimento dos pagamentos de clientes e sócios, receção e envio da correspondência.
2- Organização de faturação, recibos de fornecedores, bem como o planeamento das encomendas.
3- Prestar informações aos clientes e ao público em geral.
4- Elaboração de ofícios e de circulares de serviço e arquivo de documentos.
5- Receber, fazer e encaminhar chamadas.
6- Fazer a gestão de clientes e fornecedores de uma organização;
7- Prestar apoio administrativo em todos os departamentos da instituição.

NORMA XXXVII
Ajudantes de Ação Direta

1- Trabalha diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:
a) Procede ao acompanhamento diurno dos clientes no SAD, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
b) Assegura a alimentação regular dos clientes;
c) Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
d) Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
e) Repõe o papel higiénico e toalhetes da casa de banho, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
f) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;
g) Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
h) Conduz, se habilitado, as viaturas da Instituição.
2- Compete ainda à ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos clientes.

NORMA XXXVIII
Auxiliares de Serviços Gerais

1- Procede à limpeza, manutenção e arrumação das instalações e equipamentos.
2- Assegura o transporte de alimentos e outros artigos.
3- Serve as refeições nos refeitórios.
4- Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

NORMA XXXIX
Cozinheira

1- Confeciona os alimentos destinados às refeições.
2- Contribui para a elaboração das ementas.
3- Recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação.
4- Procede à execução das operações culinárias.
5- Assegura o empratamento, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro.

6- Executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.
7- Colabora no serviço de refeitório e responsável pelo economato, requerendo os materiais/bens alimentares necessários ao bom funcionamento da cozinha.

NORMA XL
Ajudante de Cozinha

1-Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas.
2- Prepara guarnições para os pratos.
3- Executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção.
4- Colabora no serviço de refeitório e substitui a cozinheira nas suas ausências.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA XLI
Direitos da Instituição

1- Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2- À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
4- A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
5- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço, nomeadamente no que ao pagamento das mensalidades diz respeito.
6- 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 dos seus órgãos sociais e dos seus colaboradores.
7- O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade.
8- A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos.

NORMA XLII
Deveres da Instituição

1- Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos.
2- Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.

3-Garantir que a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente.
4- Proporcionar acompanhamento adequado a cada cliente.
5- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
6- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
7- Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
8- Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.
9- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.
10- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes.
11- Promover um envelhecimento ativo.
12- Contribuir para o bom relacionamento com todos os colaboradores.
13- Criar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, os usos e costumes do cliente.
14- Manter os processos do pessoal e clientes atualizados.
15- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XLIII
Direitos dos Clientes/Representante Legal/ Familiares

1-O respeito pela sua identidade pessoal, reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
3-Garantir a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado.
4-Ter conhecimento, bem como os seus familiares, do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário e das Normas de Funcionamento dos Serviços.
5- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
6- Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo.
7- Adquirir a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
8- Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades.
9- Ter acesso á ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
10- Ser tratado com justiça, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições económicas ou outros fatores.
11- À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
12- A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.

13- Apresentarem as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços.

14- Apresentar à Direção sugestões que visem a melhoria do serviço.

NORMA XLIV

Deveres dos Clientes/Representante Legal/ Familiares

1-Colaborar com a equipa de SAD na medida das suas capacidades, não exigindo prestação de serviços para além do plano estabelecido.

2- Tratar com cordialidade, respeito e dignidade na relação com os colaboradores de SAD e os dirigentes da instituição.

3-Colaborar com os serviços para que gozem das melhores condições de saúde e segurança.

4- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que seja alterado do seu plano terapêutico.

5- Respeitar as normas do presente Regulamento, assim como as decisões tomadas pela Direção sobre o funcionamento e alterações da resposta social de SAD.

6- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

6- Pagar, mensalmente e atempadamente, até ao dia 10 do mês o valor da comparticipação acordada.

7- Respeitar as normas de funcionamento e as determinações dos serviços.

9- No caso de desistência, informar o serviço em que se encontram inscritos de que prescindem dos mesmos;

a) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XLV

Direitos dos Colaboradores

1- Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos clientes, suas famílias e/ou representantes e, assim como pela direção, usufruindo dos direitos consignados na lei.

2- Usufruir de formação e informação adequadas ao desempenho das funções que lhe são atribuídas.

3- Participar e contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços.

4- A ter direito ao cumprimento das condições regulamentares e legais relacionadas com o Código do Trabalho, referidas na legislação portuguesa.

5- Serem observados, sob o ponto de vista médico, pelo menos uma vez por ano, por iniciativa e responsabilidade da entidade empregadora, de forma a assegurar as boas condições sanitárias do prestador de serviços.

6- Todos os colaboradores têm o direito a terem, o seu vencimento, férias, faltas e licenças, estão asseguradas pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

7- A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

NORMA XLVI

Deveres dos Colaboradores

1-Todos os colaboradores da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, pelo seu vínculo à Instituição, estão sujeitos ao cumprimento absoluto dos seguintes deveres:

a) **O dever de isenção**, consiste em não retirar benefícios diretos ou indiretos, pecuniárias ou outras, das funções que exerce, atuando com autonomia em relação aos interesses e pressões particulares de qualquer índole, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, clientes de qualquer uma das respostas sociais, e/ou seus familiares;

b) **O dever de zelo**, consiste em conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos, bem como possuir e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos e métodos de trabalho de modo a exercer as suas funções com eficiência e devida correção;

c) **O dever de obediência**, consiste em acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objeto de serviço e com a forma legal;

d) **O dever de lealdade**, consiste em desempenhar as suas funções em subordinação aos objetivos do serviço e na perspetiva da prossecução do interesse da CPCMS;

e) **O dever de sigilo**, consiste em guardar segredo profissional relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio público;

f) **O dever de correção**, consiste em tratar com respeito quer os clientes dos serviços, quer os próprios colegas quer ainda os superiores hierárquicos;

g) **O dever de assiduidade e pontualidade**, consiste em comparecer regular e continuamente ao serviço, dentro do horário previamente estabelecido;

2- Assegurar o cumprimento do Plano de Intervenção e Plano de Cuidados definidos para aquele utente, assim como o seu registo.

3- Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno.

4- Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente os constantes do Código de Trabalho e o Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA XLVII

Livro de Reclamações

1- Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Receção / Serviços Administrativos, pelo utente e/ou familiar, havendo a possibilidade de ser acionado o Livro de Reclamações eletrónico de acordo com o Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho.

CAPÍTULO VII - DISCIPLINA

NORMA XLVIII

Disciplina/ Incumprimentos

1-Aos clientes que não cumpram as disposições deste regulamento, pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos a outros clientes, serão aplicadas as seguintes punições:

a) **Advertência Verbal** - a todo o cliente que comete faltas consideradas leves, tais como quebras de disciplina ou atitudes menos corretas para com os outros clientes / colaboradores;

b) **Comunicação à Família/ Representante Legal** - sempre que se verifique reincidência nos atos praticados e referidos a alínea anterior, ou sempre que se verifiquem faltas de respeito incumprimentos de ordens ou se ponha em causa o bom-nome e prestígio da instituição, ou se apresente embriagado;

c) **Advertência Escrita ou Expulsão Temporária** - todo o cliente que seja reincidente nos atos praticados e referidos nas alíneas anteriores. Neste caso o número de dias correspondentes à expulsão temporária é determinado pela Direção, após cuidada avaliação do caso e tendo em conta a gravidade da infração, segundo parecer da Técnica Responsável.;

d) **Instauração de Processo Disciplinar ou Expulsão Definitiva** - todo o cliente que cometa quaisquer atos que, pela sua gravidade, a Direção, considere passíveis de expulsão ou a quem já tenha sido aplicada a expulsão temporária.

1.1- As penalidades mencionadas na alínea a) e b) podem ser aplicadas pelo responsável técnico do respetivo serviço.

1.2- A penalidade mencionada na alínea c) é da responsabilidade da Direção após parecer do responsável do serviço. A aplicação da penalidade referida na alínea d) é da exclusiva competência da Direção, após conclusão do processo levantado ao cliente e confirmada a sua responsabilidade nos atos.

2. Considera-se que o não pagamento da Comparticipação familiar fixada no Contrato é, por si só, motivo suficiente para que haja lugar a rescisão do contrato de prestação de serviços, a qual deverá ser comunicada ao cliente com uma antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que a mesma será concretizada.

NORMA XLIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1- É admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.

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

3- O cliente ou o seu representante legal podem denunciar o contrato de alojamento e prestação de serviços a todo o momento, devendo comunicar essa intenção à CPCMS com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretende deixar a instituição.

4- A Direção da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do contrato de prestação de serviços por parte do cliente ou do seu representante legal, em casos excecionais

devidamente justificados. No entanto, tal aceitação só pode ocorrer após autorização de um representante legal da CPCMS.

5- Caso se verifique incumprimento do contrato de prestação de serviços, este pode ser denunciado pela CPCMS ou pelo cliente ou seu representante legal, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretendem que a denúncia produza efeito.

6- Em casos excecionais, como seja o comportamento muito violento, por parte do cliente, a denúncia do contrato e abandono do estabelecimento podem ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguações, a ser levado a cabo pela Direção da instituição.

7- As comunicações previstas neste artigo são efetuadas por carta registada com aviso de receção.

8- O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA L

Cessação da Prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, ou por institucionalização do cliente em outra resposta social ou por morte do cliente ou termo do contrato de prestação de serviços por tempo indeterminado.

2- No caso de morte do cliente o responsável deve proceder ao pagamento da dívida existente.

3- Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços, implicando a falta de tal obrigação ao pagamento de uma mensalidade.

NORMA LI

Livro de registo de ocorrências

1- Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA LII

Lista de Espera

1- Os candidatos a clientes que satisfaçam as condições de serem admitidos, mas para os quais não existam vaga, serão introduzidos numa Lista de Espera.

2- A Lista de Espera é sempre atualizada sempre que surge vaga, ou sempre que se considere adequado.

Bernardo
Carla Alexandra

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LIII
Saúde

1- Em caso de doença ou acidente, a CPCMS obriga-se a comunicar, logo que disso tome conhecimento, o facto à pessoa próxima/responsável pelo cliente.
2- Caso seja necessário, são promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do SNS.
3- A pessoa próxima/responsável do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4- A administração de medicação ao cliente obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

NORMA LIV
Sugestões / Opiniões

1- Existe na instituição uma caixa de recolha de sugestões / opiniões, na entrada principal do edifício.
2-Todas as sugestões/opiniões são comunicadas à Direção da instituição, pela diretora técnica, que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

NORMA LV
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Casos de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1- Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos de colaboradores para com os clientes e vice-versa, serão analisados pela diretora técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor, e do Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos à pessoa adulta existente na instituição.
2- A Instituição consigna como procedimento em caso de suspeita de Negligencia/Abuso/Maus-tratos a clientes, o seguinte:
2.1 -Sinalizar a situação junto do Diretor Técnico e da Enfermeira da CPCMS que darão conhecimento à Direção, para que decida qual o encaminhamento a dar à situação. Antes do encaminhamento:

a) É mantida uma conversa com o cliente, no sentido de obter mais informações sobre a suspeita;
b) Caso se confirmem as suspeitas e estando o cliente capaz de decidir, é colocada à sua consideração a hipótese de se deslocar ao hospital para que seja feita uma avaliação clínica;
c) Em caso de suspeita de crime sexual, não se devem prestar os cuidados de higiene antes da avaliação médica;
d) Dessa avaliação, é extraído um parecer clínico que consubstancie as agressões;
e) Este documento será, à posteriori, utilizado para efeitos de procedimento/denúncia crime, junto da GNR/PSP;
f) Este processo deverá ser sempre acompanhado pelo Diretor Técnico e pela Enfermeira, mas a decisão final deverá ser sempre tomada em exclusivo pelo ofendido(a) ou pelo seu familiar/responsável.

Bernardo
Carla Alexandra

NORMA LVI
Alteração ao 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 Instituto de Segurança Social, I. P., bem como ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.
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.

NORMA LVII
Disposições Complementares

1- Casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção;
2- O SAD não tem períodos de encerramento para férias;
3- Ao cliente que, com o seu comportamento, prejudique a tranquilidade, a boa convivência, o bem-estar e o equilíbrio na Instituição, bem como o normal funcionamento desta, poderão, conforme a sua gravidade e reincidência, ser aplicadas sanções, tais como: repreensão verbal e registada, suspensão temporária ou definitiva.
4- Em casos de danos imputáveis ao/à cliente, este e/ou os seus familiares ou responsáveis ficam obrigados a indemnizar os lesados pelos prejuízos causados.
5- O foro da comarca de Arganil salvo exceções, é o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento interno, entre a instituição, seus clientes e seus familiares.
6- Na ocorrência de um óbito na presença de um funcionário da Instituição, este deve informar imediatamente os familiares e/ou responsáveis e a Instituição, devendo ser providenciada a chamada dos serviços médicos.
7- O domicílio do cliente é inviolável e, como tal, deve ser considerado, não sendo permitido fazer alteração nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização.
8- A Instituição não se responsabiliza pelos funerais dos seus/suas clientes, exceto quando este tenha efetuado esse pedido e estabelecido acordo com a Direção.
9- Deve o Diretor Técnico autorizado pela Direção estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere.
10- As despesas efetuadas com artigos de higiene pessoal; medicamentos; pensos; fraldas; deslocações a estabelecimentos de saúde e outros; cabeleireiro ou barbeiro e calista são da responsabilidade dos familiares ou do próprio cliente, que podem ser fornecidos pela Instituição, caso seja essa a vontade do cliente e/ou família, mediante o pagamento do seu custo.
11- A recolha e o tratamento de dados pessoais são feitos conforme o descrito na política de privacidade e proteção de dados em vigor no Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra.

NORMA LVIII
Vigência e integração de lacunas

1- O presente Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2- As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos clientes ou ao representante /familiar, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3- Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção

O presente regulamento entra em vigor, após 30 (trinta) dias da data 19 de Agosto de 2020.

Aprovado em reunião de Direção, de 19 de Agosto de 2020

A Direção

A Presidente da Direção, Carla Sofia Santos Alexandre
O Secretário, Bernardo Figueiredo
A Tesoureira, Patrícia Alexandra Madeira dos Santos

Nota – Entregar um exemplar ao cliente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente) .....

O ..... cliente (*) do Serviço de Apoio Domiciliário, tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

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

(Assinatura do cliente (*))

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