INSTITUTO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE MILAGRES

Serviço de Apoio Domiciliário

Regulamento Interno

2018

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), designada por Instituto de Solidariedade Social de Milagres (ISSM), com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 28.11.2005, nº de Registo como IPSS 66/ 98, de 6 de Maio de 1997, folha 81, no livro 7 das Associações de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas a nível do Serviço do Apoio Domiciliário.

NORMA II
Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado no Decreto nº 119/83, de 25/2; Decreto-Lei nº 64/2007, de 14/03, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 04/03; Decreto-Lei nº120/2015, de 30 de junho; Portaria nº 100/2017, de 7 de março; Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14/11 e pelas Portaria 38/2013, de 30/01; Portaria nº 196-A/2015, de 01/07, Portaria nº 296/2016, de 28/11; Circular nº 4, de 16/12/2014; Circular nº 5 de 23/12/2014 e Lei nº 144/2015, de 8 de setembro.

NORMA III
Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes Serviços Indispensáveis:

1.1. Distribuição e apoio de refeições ao domicílio,

1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal.

1.3. Limpeza e arrumação do domicílio do utente.

1.4. Lavagem e tratamento de roupas.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes Atividades Complementares:

2.1. Apoio na toma da medicação (só para situações de grande necessidade).

2.2. Apoio aos utentes durante as refeições.

2.3. Apoio em deslocações ao exterior para aquisição de bens, pagamento de serviços.

2.4. Articulação e acompanhamento do utente aos Serviços de Saúde.

2.5. Atividades ocupacionais, animação e socialização.

2.6. Apoio psicossocial.

2.7. Cuidados de imagem.

3. No que diz respeito à alínea 2.1. do número anterior, só poderá ser exequível quando o utente e/ou seus familiares apresentarem uma Declaração Médica comprovativa da medicação necessária e respetivo horário para a sua toma passada pelo Médico Assistente.

4. O Serviço de Higiene Pessoal (Banho Semanal) e o Serviço de Higiene Habitacional que calhar num feriado, será realizado na semana vigente se tal for possível, isto é, se não prejudicar o trabalho organizado nos restantes dias da semana do feriado em causa.

5. Os objetivos desta Instituição para a valência de Apoio Domiciliário são os seguintes:

a) Proporcionar o equilíbrio Psicossocial do Idoso.

b) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento.

c) Favorecer os sentimentos de segurança e autoestima.

d) Respeitar a independência, individualidade e privacidade dos utentes.

e) Assegurar o tratamento psicossocial.

f) Promover a reinserção na comunidade.

g) Promover a continuidade ou reativação das relações familiares e/ou de vizinhança.

h) Assegurar os cuidados de saúde a nível primário, secundário e terciário, em colaboração com os Serviços de Saúde.

i) Zelar pelas condições de habitação.

j) Assegurar as necessidades básicas de alimentação, tratamento de roupa, higiene pessoal e conforto.

k) Promover atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

CAPÍTULO III
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V
Condições de Admissão

São condições de admissão dos utentes em SAD:

1. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.

2. Manifestar vontade em ser apoiado.

3. Estar dentro dos critérios de admissão.

NORMA VI
Candidatura

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

1.1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Benificiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;

1.2. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;

1.3. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;

1.4. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário (Fotocópia da declaração de IRS);

1.5. Declaração assinada pelo utente ou seu representante como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;

1.6. Comprovativo de despesas (medicação, rendas, outros).

1.7. Outros documentos considerados pertinentes.

2. A não apresentação da declaração de IRS pode determinar a fixação da comparticipação familiar máxima, com base no custo médio real do utente.

3. O período de candidatura decorre no seguinte período: de segunda-feira a sexta-feira.

3.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9:30h às 17:30h.

4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da instituição, Rua do Centro, nº 20, 2415-020 Milagres, no horário normal de atendimento.

5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

1. São critérios de Admissão:

Critérios de Admissão	Valor/Pontuação de cada critério
a) Pessoas e/ou grupos sociais economicamente desfavorecidos.	10
b) Isolamento social e geográfico	9
c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.	8
d) Conflito familiar/marginalização/exclusão.	7
e) Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição.	6
f) Frequência do cônjuge na mesma Instituição.	5
g) Grau de dependência.	4
h) Idade do cliente.	3
i) Ordem de inscrição.	2
j) Naturalidade ou residência na Freguesia da Instituição.	1

2. É critério de desempate o ser associado do ISSM.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor(a) Técnico(a) desta instituição/SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão e quando tal se justificar, submetê-la à decisão da Direção da instituição.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou representante no prazo de 10 dias úteis.
3. As admissões urgentes, a título provisório, poderão efetuar-se segundo parecer e autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a).

NORMA IX

Acolhimento do Utente

1. Ser entregue ao utente e/ou familiar a fotocópia do regulamento interno da respetiva resposta social;
2. Para o acolhimento o utente irá receber uma visita domiciliária da técnica para avaliação social, nomeadamente a nível do contexto familiar, habitacional e de saúde.
    a. Nos casos prioritários esta avaliação social será analisada com base na entrevista de diagnóstico com o utente ou representante, sem visita prévia.
3. Visita domiciliária prévia das Ajudantes de Ação Direta ao utente e/ou representante.
4. Ser elaborado pelo Técnico Superior de Serviço Social em conjunto com o utente e/ou família o plano de cuidados;
5. Deverá ser celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o utente ou representante legal;
6. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
7. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
8. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;
9. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
10. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário o conteúdo desta.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1.A Instituição organizará um processo individual de cada utente, do qual constará, designadamente:

a) Identificação e contacto do utente;
b) Data de início da prestação dos serviços;
c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
d) Identificação e contacto do médico assistente;
e) Identificação da situação social;
f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
g) Programação de cuidados e serviços;
h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
j) Cessação do contrato de prestação de serviços com identificação da data e motivo;
k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual deverá estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA XI

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, há uma lista de espera. Se existe lista de espera e, caso exista, é comunicada a posição que o utente ocupa.

2. Quando houver vaga, é comunicado ao utente ou seu representante por telefone ou carta.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O Instituto de Solidariedade Social de Milagres está sediado em R. do Centro, nº 20, 2415-020 Milagres, e as suas instalações cedidas pela Junta de Freguesia, são compostas por gabinete de atendimento / diretora técnica, sala de convívio e sanitários.

2. Em edifício autónomo, cedido pela Grupo Recreativo de Milagres, localizado na R. João Ferreira, Milagres, funciona a cozinha, lavandaria do SAD e sanitários.

NORMA XIII
Horário de Funcionamento

1. O Horário de Funcionamento do SAD:
Dias úteis + sábado: 8:00h às 17:30h

2. Horário de Atendimento da Técnica:
Dias úteis: 9:30h às 17:30h (Eventualmente, a técnica poderá estar em serviço externo).

NORMA XIV
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no período de 01 a 15 de cada mês, referente ao mês em curso, no gabinete de atendimento da instituição.

2. O pagamento da mensalidade pode ser efetuado em numerário, por cheque ou transferência bancária.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades

1. A tabela de compartições familiares foi calculada de acordo com a legislação / normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 14/12/2014 da DGSS, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

2.1. Rendimento do agregado familiar

No que respeita ao rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos (Circular nº 4):

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) De pensões;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.1.1. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 2.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos (Circular nº 4).

2.1.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

2.1.3. Considera-se agregado familiar, para além do utente, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

2.2. Despesas mensais fixas

As despesas mensais fixas do agregado familiar, consideram-se as seguintes:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Nota: A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do agregado familiar, para o cálculo da comparticipação pela frequência de outra resposta social.

2.2.1. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 2.2. pode a instituição estabelecer um limite máximo das despesas a considerar. O somatório das despesas mensais fixas não pode ultrapassar a Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

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

3. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

A prova dos rendimentos e das despesas fixas do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

3.1 A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. Montante máximo da comparticipação familiar

O montante máximo da comparticipação familiar é calculado nas presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.

4.1. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função dos valores das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

5. Redução da comparticipação familiar

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

5.2. Haverá lugar a uma **redução de 20%** na comparticipação do utente, sempre que se verifique a **frequência do SAD por mais de um elemento** do agregado familiar.

5.3. Quando ocorrem situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem **faltas superiores a 30 (trinta) dias**, a inscrição manter-se-á válida e **sem pagamento de mensalidade**.

5.4. As faltas não justificadas superiores a 60 (sessenta) dias, dão origem ao cancelamento da inscrição.

5.5. A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com 15 (quinze) dias de antecedência. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.

5.6. A não renovação por qualquer um dos outorgantes dever ser comunicada com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data de termo de contrato.

6. Os utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação atual à data de admissão pagarão 40% dos rendimentos, independentemente dos serviços prestados.

7. Revisão da comparticipação familiar

As comparticipações familiares, em regra, serão objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil se se verificar alteração no rendimento *per capita* mensal. A **não apresentação da declaração anual de IRS** determina **um acréscimo de 5%** da comparticipação familiar**.**

8. Apuramento do montante da comparticipação familiar do SAD

O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, definida pela instituição no respetivo regulamento interno.

8.1. Percentagem mínima e máxima

Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização do SAD, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de **percentagem mínima de 40% e máxima de 75%.**

8.2. Percentagem dos serviços prestados

Serviços			**Percentagem Total dos Rendimentos *Per Capita***
Alimentação	Peq. Almoço, Almoço, Lanche e Jantar	35%	35 %
	Almoço e Jantar	30%	
	Almoço	20%	
Higiene Pessoal	Parcial Diária e Banho	15%	15 %
	Banho Semanal	5 %	
Higiene Habitacional			5 %
Tratamento de Roupa			5 %
Outros Serviços (Serviços Complementares, Atividades Ocupacionais, Animação e Socialização e SAD ao Sábado)			15 %
Total			75 %

8.3. De acordo com a Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, prevê que os utentes deverão beneficiar durante os dias úteis de **pelo menos dois serviços**, existindo a possibilidade de ao fim de semana beneficiarem de apenas um serviço, quando o mesmo é prestado durante a semana.

9. Perante ausência de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser efetuada uma análise individual do caso.

NORMA XVI

Refeições

1. As refeições são confecionadas nas instalações do SAD e o almoço é entregue pouco tempo antes de ser consumido, de segunda a sexta-feira, entre as 12h e as 13:30h. O jantar é entregue aquando o almoço, sendo acondicionado no frigorífico. As refeições de fim de semana são entregues na sexta-feira anterior.
2. A alimentação é adequada à idade e ao estado de saúde dos utentes (por exemplo: dificuldade de deglutição). Existe ementa de dieta especial, prescrita pelo médico e/ou dietista do utente.
3. A ementa é elaborada semanalmente por uma nutricionista e encontra-se afixada nas instalações da cozinha e no gabinete de atendimento e é também entregue aos clientes do SAD.

NORMA XVII

Atividades / Serviços Prestados

Os utentes participarão na elaboração do plano de atividades/ serviços a desenvolver de acordo com os seus interesses. As atividades/serviços a desenvolver serão divulgados e adequados às necessidades e capacidades dos utentes.

NORMA XVIII

Passeios ou Deslocações

A organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento/serviço terão em conta as condições de segurança dos utentes. Será promovida a participação dos utentes na programação e decisão dos locais a visitar.

NORMA XIX

Quadro de Pessoal

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

1. Direção Técnica

1.1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do nº 1 e nº 2 do art.º 8 da Portaria n.º38/2013, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

1.2. O Diretor Técnico deve possuir formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencial com experiência profissional para o exercício das funções.

1.3. O Diretor Técnico dirige o SAD, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada à melhoria da prestação de cuidados e serviços (n.º 2 do art.º 8 da Portaria n.º 38/2013).

1.4. No âmbito da **Gestão**, desempenha as seguintes funções:

a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento, coordenando as atividades do pessoal.

b) Providenciar para que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições, elaborando as ementas em colaboração com o setor da cozinha.

c) Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições indispensáveis e urgentes.

d) Solicitar aos serviços e instituições competentes esclarecimentos sobre problemas de natureza técnica inerentes ao funcionamento, dando conhecimento à Direção.

e) Promover reuniões de trabalho com o pessoal e com os utentes.

f) Assistir às reuniões da Direção quando aí forem tratados assuntos que interessem diretamente ao funcionamento do estabelecimento.

g) Propor a admissão de pessoal, sempre que o mesmo seja considerado indispensável ao bom funcionamento dos serviços.

h) Propor a contratação de pessoal eventual, em caso de faltas ou impedimentos prolongados de pessoal.

i) Solicitar à Direção a aquisição de artigos e equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como propor a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis.

j) Colaborar na avaliação da prestação de serviços por parte do pessoal e sugerir a fixação da sua remuneração de acordo com a categoria e as funções exercidas.

1.5. No âmbito do **Serviço Social**

a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos utentes a admitir.

b) Estudar a comparticipação dos utentes.

c) Proceder ao acolhimento dos recém-admitidos com vista a colaborar na integração global dos mesmos.

d) Organizar e manter atualizado o processo de cada um dos utentes, fazendo parte dos mesmos toda a documentação de caráter confidencial.

e) Estabelecer contatos com as famílias dos utentes e com a comunidade em geral, fomentando a sua participação e colaboração nas atividades do estabelecimento.

f) Fomentar e manter as relações entre os utentes e seus familiares.

g) Autorizar as admissões urgentes, a título provisório, e submetê-las à confirmação da Direção.

h) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

i) Promover um relacionamento adequado entre o pessoal e os utentes.

1.6. No âmbito da **Animação/Ocupação**

a) Incentivar a organização de atividades de animação/ocupação, estimulando a capacidade de iniciativa dos utentes ou promovê-las quando não exista pessoal técnico específico.

b) Fomentar a integração dos utentes no meio, pelo aproveitamento das organizações existentes na comunidade.

c) Elaborar o programa de animação/ocupação, conjuntamente com outro pessoal da Instituição, bem como com a participação dos utentes.

2. Funções da(o) Ajudante de Ação Direta

a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes.

b) Distribuir as refeições aos utentes.

c) Limpar e arrumar os domicílios.

d) Marcar a roupa dos utentes e remetê-la à lavandaria.

e) Distribuir a roupa tratada.

f) Realizar serviços externos.

g) Acompanhar o utente no exterior, sempre que imprescindível.

h) Estar atento ao comportamento do utente a fim de se aperceber de situações anómalas e transmiti-las ao(à) Diretor(a) Técnico(a).

i) Apresentar ao(à) Diretor(a) Técnico(a) as listagens de material necessário à prestação de

serviços.

j) Estar atento ao estado de conservação do equipamento dos utentes.

k) Proporcionar um clima de bom entendimento e compreensão, respeitando a individualidade e a privacidade, quer do utente quer do seu agregado familiar.

3. Funções do Pessoal Administrativo

a) Executar as funções de:
- Contabilidade e Tesouraria;
- Arquivo;
- Datilografia.

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

c) Proceder ao pagamento de vencimentos.

d) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal.

4. Funções do Pessoal de Cozinha

1. *Do(a) Cozinheiro(a):*

a) Apoiar a preparação e confecionar as refeições necessárias.

b) Distribuir as refeições por recipientes apropriados.

c) Coordenar e apoiar na limpeza da cozinha e anexos.

d) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha.

e) Colaborar na elaboração de ementas.

f) Requisitar os géneros à confeção das refeições.

2. *Do(a) Auxiliar de Cozinha:*

a) Preparar as refeições em colaboração com o(a) cozinheiro(a).

b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos.

c) Substituir o(a) cozinheiro(a) nas suas faltas e impedimentos.

5. Funções do Pessoal Auxiliar

a) Proceder à receção, lavagem, tratamento e distribuição de roupas.

b) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos Utentes

1. Constituem Direitos dos Utentes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;

c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;

d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;

e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

NORMA XXI

Deveres dos Utentes

1. Constituem Deveres dos Utentes:

a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

b) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o estabelecido;

c) Tratar o Pessoal com respeito e dignidade.

NORMA XXII

Direitos do Pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário

1. Constituem Direitos do Pessoal:

a) Dispor de condições materiais de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;

b) Ser informado atempadamente de escalas e horários de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas;

c) Participar nas reuniões de funcionários, colaborando na avaliação periódica dos serviços e sugerindo mudanças;

d) Ser respeitado pelo trabalho que efetua;

e) Ter acesso a ações de formação na sua área de trabalho;

f) Ter acesso à legislação laboral em vigor.

NORMA XXIII

Deveres do Pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário

1. Constituem Deveres do Pessoal:

a) Ser assíduo e pontual;

b) Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;

c) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhes são solicitadas;

d) Respeitar as orientações que lhe são transmitidas pelos superiores;

e) Obedecer aos princípios de respeito pela privacidade dos utentes e do sigilo profissional;

f) Tratar com respeito e dignidade os utentes, seus familiares e amigos;

g) Respeitar os colegas de trabalho, colaborando com todos em equipa;

h) Comunicar por escrito e/ou oralmente, aos superiores, as ocorrências importantes para o bom funcionamento do serviço;

i) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das suas tarefas, assumindo a responsabilidade pelos danos que possam causar;

j) Participar nas reuniões de funcionários;

k) Conhecer aprofundadamente o presente regulamento e cumprir todas as suas normas.

NORMA XXIV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do SAD:

1. Ser tratado com respeito e dignidade bem como todos os demais colaboradores.
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato de admissão;
6. Suspender este serviço sempre que os utentes 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do SAD:

1. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
2. Garantir a qualidade e bom funcionamento dos serviços prestados;
3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
4. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação aos utilizadores;
6. Manter os ficheiros de pessoal e de utentes atualizados;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
10. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
11. Assegurar o normal funcionamento do SAD.

NORMA XXVI

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXVII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor(a) Técnico sempre que desejado.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento 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 a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXX

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de fevereiro de 2018.

O Presidente da Direção