

Regulamento

Interno - Serviço de Apoio Domiciliário



ÍNDICE



Ca. 19/04/2023

CAPÍTULO I – Disposições Gerais.....	2
CAPÍTULO II – Processo de Admissão dos Utentes.....	7
CAPÍTULO III – Instalações e Regras de Funcionamento.....	10
CAPÍTULO IV – Direitos e Deveres.....	15
CAPÍTULO V – Disposições Finais.....	20

REGULAMENTO INTERNO – Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

1º

(Definição Legal)

A ADCMCS - Associação Desportiva, Cultural e de Melhoramentos de Casas de Soeiro, constitui-se como Instituição Particular de Solidariedade Social e sem fins lucrativos que desenvolve actividades de apoio social à população idosa. Esta Instituição tem estatutos aprovados e registados na Direcção Geral da Acção Social sob o n.º 29/04 a folhas 42 verso, do livro nº 10 das Associações de Solidariedade Social, efectuado a 4 de Dezembro de 2003, nos termos nº2 do art.º 13 do regulamento supracitado. Tem como número de contribuinte o seguinte: 506 702 006.

2º

(Sede Social)

A sede social é nas Casas do Soeiro, Freguesia de Casas do Soeiro, Concelho de Celorico da Beira.

3º

(Legislação Aplicável)

Os princípios legislativos pelos quais se regem o Serviço de Apoio Domiciliário da Associação Desportiva, Cultural e de Melhoramentos de Casas do Soeiro são:

- Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Estatutos das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS.
- Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro – Serviço de Apoio Domiciliário.

4º

(Objectivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/serviço;
- Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

5º

(Objectivo Geral)

A Associação Desportiva, Cultural e de Melhoramentos de Casas do Soeiro tem por objectivos, entre outros estatutariamente, contribuir para o bem-estar dos mais idosos e a promoção social e cultural da mesma população. A resposta Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem. Com os seus serviços prestados e actividades desenvolvidas pretende contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.

6º

(Objectivos Específicos)

O Serviço de Apoio Domiciliário é a resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços que possibilitam a manutenção dos idosos no seu domicílio.

- Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Favorecer os sentimentos de interacção, auto estima e bem-estar;
- Respeitar e garantir a individualidade, a independência, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- Assegurar o tratamento e acompanhamento psicossocial;
- Contribuir para o retardamento do processo de envelhecimento.

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including a large signature and the text 'Ca. h. cur'.

7º

(Serviços Prestados)

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura os seguintes serviços:

- Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche ajantarado), que contempla alimentação dieta para quem, por motivo de doença, não possa fazer uma alimentação normal;
- Cuidados de higiene e conforto habitacional;
- Apoio na administração da medicação, de acordo com a orientação médica (horários e dosagens);
- Tratamento da roupa;
- Apoio nas deslocações à Instituição;
- Actividades recreativas e de animação que contribuam para manter a alegria de viver;
- Apoio psicossocial.

8º

(Descrição dos Serviços)

Alimentação

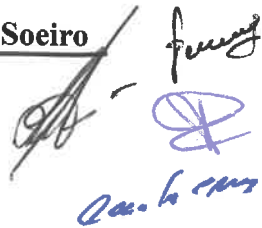
a) É assegurada aos clientes uma alimentação adequada, confeccionada segundo as normas julgadas convenientes à idade e estado de saúde. No caso de existir indicação médica específica, os clientes poderão usufruir de uma dieta alimentar adequada à prescrição médica;

b) As refeições são confeccionadas na cozinha da ACDM, sendo as ementas afixadas semanalmente em local próprio e visível para fácil consulta dos clientes.

Cuidados de Higiene

a) As ajudantes de Acção Directa asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e manutenção das suas capacidades;

b) A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene. As despesas com estes artigos são consideradas como extras, não incluídas na mensalidade.



Assistência medicamentosa

- a) Em caso de necessidade evidente na administração medicamentosa, as Ajudantes de Acção Directa, prestarão apoio na toma medicamentosa.
- b) Os custos associados à aquisição dos medicamentos prescritos pelo médico serão sempre assegurados pelo cliente ou familiares ou seu representante legal.

Tratamento de Roupa

- a) Todo o tratamento de roupas e sua identificação é da responsabilidade das funcionárias. No caso de o tratamento da roupa for feita individualmente por cliente, esta não necessita de ser marcada.
- b) As roupas consideradas no contrato de prestação de serviços, serão única e simplesmente do utente (pessoal, de uso diário e de cama). Não estão incluídas nos serviços, o tratamento de roupa de familiares que não estejam inseridos na Instituição. No caso de ser solicitado à Instituição o tratamento dessas roupas, deverá ser acordado entre a Direcção e o familiar esse mesmo serviço, dando lugar ao pagamento do respectivo;
- c) O transporte de roupa suja será feito dentro de um saco de plástico e a sua entrega numa cesta ou saco de viagem limpo;
- d) A limpeza e tratamento de roupas são feitos na lavandaria da Instituição.
- e) A Instituição não se responsabilizará pela alteração das roupas derivada do seu desgaste pelo uso diário ou por extravios excepcionais.

Higiene Habitacional

- a) A higiene habitacional é feita pelas Ajudantes de Acção Directa ao serviço da Instituição, sendo o dia para a execução da mesma acordado com o cliente, ou na impossibilidade das funcionárias, por força maior, passará para outro dia, retomando que possível a sua normalidade;
- b) A higiene habitacional que será realizada, diz respeito aos seguintes espaços: cozinha, quarto, casa de banho e espaços apenas utilizados pelo cliente;
- c) No caso de o cliente solicitar a limpeza de outros espaços não referenciados neste regulamento e respectivo contrato de prestação de serviços, deverá dialogar com o/a Director/a Técnico/a a fim de ver a viabilidade desse pedido e consequente pagamento acrescido à mensalidade.

d) O material usado para a manutenção da higiene habitacional é da responsabilidade da cada cliente. As despesas com estes artigos são consideradas como extras, não incluídas na mensalidade.

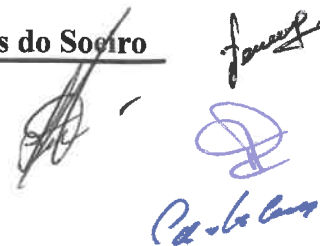
Actividades Ocupacionais

- a) A concretização de diversas actividades de animação sociocultural, recreativas e ocupacionais visa contribuir para um bom relacionamento entre os clientes e para a manutenção ou eventual desenvolvimento das suas capacidades físicas e psíquicas;
- b) Os clientes têm acesso às actividades de animação/ ocupação, podendo nelas participar segundo as suas capacidades, aptidões e interesses pessoais;
- c) Só serão autorizadas as participações em excussões colectivas de lazer ou recreação, pelos clientes que tenham condições físicas para tal;
- d) As actividades realizadas, serão de várias dimensões: lúdico e recreativa, cultural, desportivo, intelectual/ formativo, social e religiosa, estando todas elas discriminadas e agendadas no Plano de Actividades, que será afixado em local visível e revisto e avaliado periodicamente;
- e) Relativamente às deslocações dos clientes ao exterior, de referir que os mesmos se encontram segurados pela companhia de seguros contratada pela Instituição, para esse e outros efeitos laborais.

9º

(Destinatários)

Destina-se a pessoas de ambos os sexos com mais de 60 anos de idade, na situação de pré – reforma ou pensionista ou pessoas com incapacidade de satisfação das suas necessidades básicas por motivos de saúde ou outros.



CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

10º

(Candidatura)

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

- Bilhete de Identidade/ Cartão de cidadão do cliente;
- Cartão de contribuinte do cliente;
- Cartão de beneficiário da Segurança Social do cliente;
- Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- Caso se justifique o relatório Médico, comprovativo da situação clínica do utente e Atestado em como não sofre de doenças infecto contagiosas.;
- Comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- Comprovativos das despesas do cliente e agregado familiar (renda de casa, medicamentos, luz e telefone);

* Os documentos referenciados deverão ser fotocopiados para anexar ao processo.

▪ A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede social da Associação e remeter para a Técnica responsável.

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

11º

(Condições de Admissão Específicas do Serviço de Apoio Domiciliário)

São condições específicas de admissão na resposta de serviço de apoio domiciliário:

- O candidato ter no mínimo 65 anos de idade e/ou ter limitações físicas, psíquicas ou outras que justifiquem a sua admissão (os casos excepcionais serão analisados e aprovados pela Direcção)
- Incapacidade para satisfazer algumas das suas necessidades básicas
- O candidato encontrar-se na situação de reforma ou pré – reforma;
- Mostrar vontade em ser admitido;

- Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

Atendendo à situação concreta do candidato, nomeadamente carência económica e problemas de saúde, a Direcção pode dispensar uma ou mais das condições enumeradas no número anterior.

Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente que assuma a responsabilidade pelo usufruto do serviço.

12º

(Critérios de Admissão)

- Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos estatutos;
- Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- Comprovada ausência de apoio familiar, isolamento pessoal, social e /ou geográfico;
- Idoso que tenha o cônjuge ou outro familiar na mesma Instituição;
- Situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento;
- Desajustamento/ conflito familiar grave, marginalização ou situações de exclusão social;
- Incapacidade temporária do cliente;
- Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao cliente;
- Será dada prioridade aos candidatos com comprovada situação de carência económica ou de condições habitacionais, situações que serão alvo de avaliação por parte da Direcção.

13º

(Inscrição de Clientes no Serviço de Apoio Domiciliário)

A inscrição de Clientes na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário realiza-se durante todo o ano civil.

14º

(Admissão)

- Recebida a candidatura a mesma é analisada pela responsável técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
- A decisão da admissão ou inclusão em lista de espera é da competência da Direcção e parecer da Técnica;

foral
ca. b. m.

- Em caso de admissão o cliente assume automaticamente os direitos e deveres consignados no presente regulamento;
- Ao preencher a Ficha de Inscrição o Cliente é informado por um membro da Direcção, ou seu representante, acerca das condições de admissão e funcionamento da Instituição. Concordando ambas as partes, estas assinarão um Contrato de Admissão para salvaguardar os direitos e deveres das partes interessadas;
- Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 6 dias;
- A Direcção deverá comunicar ao candidato o número de vagas existentes, bem como, a quantia mensal a pagar, modos de pagamentos e data limite de pagamento;
- Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações

15º

(Listas de Espera)

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, comunicar-se-á ao cliente a não existência da mesma e a posição que o cliente ocupa.

16º

(Acolhimento dos novos Clientes)

O Acolhimento dos Novos Clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do cliente;
- 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;
- Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica; Se durante este o período de um mês, o cliente não se adaptar, dever-se-á identificar os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

17º

(Processo Individual do Cliente)



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

- A Ficha de Inscrição do Cliente;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão;
- Fotocópia do Cartão de Saúde;
- Fotocópia do número de contribuinte;
- O Contrato do Cliente;
- Dados de Identificação e Sociais do Cliente;
- Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (familiar; representante legal ou outros) em caso de emergência;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- Fichas de Entrevista de Avaliação Diagnóstica,
- Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões; monitorizações e avaliações;
- Os vários registos de ocorrências de situações anómalas;

O Processo Individual do Cliente, é arquivado na Instituição, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade. Poderá igualmente ser solicitado, a declaração de rendimento mensal do Cliente e seu agregado familiar, com fotocópia de documento comprovativo do seu valor.

CAPÍTULO III

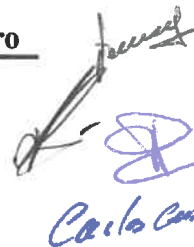
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

18º

(Instalações)

O Serviço de Apoio Domiciliário da ADCM Casas do Soeiro funciona nas instalações da mesma Instituição, e usufrui das seguintes áreas físicas:

- Sala de Convívio;
- Sala de Refeições;
- Duas casas de banho de apoio às respectivas salas;
- Áreas de apoio aos clientes e funcionárias (cozinha, despensa, vestiário e lavandaria);
- Jardim envolvente ao edifício.



19º

(Regras Gerais de Funcionamento)

- O Serviço de Apoio Domiciliário da ADCM Casas Do Soeiro, funciona todos os dias, durante todo o ano, excluindo o dia 25 de Dezembro e 1 de Janeiro;
- O horário de funcionamento inicia-se às 09:00 horas e termina às 18:00 horas;
- O domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
- Nos casos em que à Instituição tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- Na ocorrência de um óbito, na presença do prestador de cuidados, este deve contactar o familiar ou responsável pelo utente e a instituição, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- A prestação de cuidados individualizados ao domicílio, é assegurada por funcionárias preparadas para o efeito;
- A instituição possui Livro de Reclamações, bem como livro de ocorrências;
- Faz parte integrante da mesma, o Plano de Actividades, que será afixado em local visível e adequado;
- As refeições são distribuídas pelas funcionárias em circuitos habituais:
 - Almoço (segue junto o lanche ajantarado) – 11h45 às 13h:30
- Os Clientes devem comunicar ao Presidente da Direcção ou alguém que o represente, sempre que pretendam ausentar-se temporariamente da Instituição.

20º

(Prazo e Local de Pagamento)

- O pagamento das mensalidades deverá ser paga à pessoa responsável, até ao dia 15 do mês seguinte, por numerário, cheque ou transferência bancária.
- Em caso de ausências temporárias, devidamente justificadas, se ausência for até 15 dias, o cliente paga a totalidade da mensalidade, se for mais de 15 dias paga meio mês, valor deduzido na mensalidade do mês seguinte.
- As mensalidades estão sujeitas a um aumento, com periodicidade anual, em conformidade com decisão da Direcção;

- Os recibos das mensalidades são emitidos no início do respectivo mês.
- O não cumprimento deste prazo, durante 2 meses consecutivos, obrigará a Direcção a pedir a interrupção da prestação dos serviços, obrigados por esta resposta social até regularização das mensalidades. Caso contrário, a Direcção será obrigada a anular a inscrição do cliente em causa. Para sua readmissão, será necessária nova inscrição, estando esta sujeita ao critério da Direcção.
- No caso da existência de mais do que um familiar, há a redução de 10.00€ na mensalidade do segundo.

21º

(Mensalidades praticadas)

Tabela de mensalidade dos Cliente do Serviço de Apoio Domiciliário

Comparticipação

<i>SAD</i> <i>Alimentação</i>	<i>SAD</i> <i>Hig. Habitacional</i>	<i>SAD</i> <i>Trata/ Roupas</i>	<i>SAD</i> <i>Hig. Pessoal</i>
70%	10%	10%	10%

A mensalidade será calculada de acordo com as orientações técnicas para a resposta social.

A comparticipação para o ano de 2014 será de 100.00€.

Serviços excepcionais serão apreciados em reunião de Direcção.

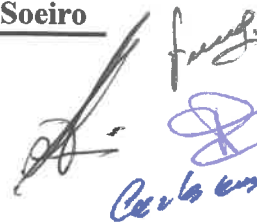
Nota: No caso do cliente usufruir de uma dieta específica poderá acrescer um valor à mensalidade praticada. No valor do serviço do tratamento de roupa apenas se inclui a roupa do cliente, sendo que no caso de inclusão de roupa de elementos do agregado familiar, poderá igualmente ser acrescido um valor, a decidir pela Direcção.

Preços praticados nas deslocações

Quando solicitado, a ADCM presta aos seus clientes apoio nas deslocações a consultas médicas, sendo o preço praticado ao Km, num valor aproximado de 0,27Km.

- Guarda: 10 euros
- Viseu: 30 euros
- Coimbra: 70 euros

22º
(Quadro de Pessoal)



O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, função e horário, definido de acordo com a legislação em vigor.

Existe uma Directora Técnica, uma cozinheira e 2 ajudantes de acção directa, podendo ser incluídos quando se justifique e dentro dos recursos da associação, novos recursos humanos, tal como ajudantes de cozinha.

23º
(Funções do Pessoal da Cozinha)

Cabe à cozinheira:

- Preparar e confeccionar as refeições;
- Distribuir as refeições;
- Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;
- Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
- Colaborar na elaboração das ementas;
- Administrar a despensa e requisitar os géneros alimentares necessários à confecção das refeições.
- Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico;
- Auxiliar as ajudantes de acção directa nas suas tarefas, sempre que o mesmo se justifique.

Cabe à Ajudante de Cozinha (quando existente):

- Apoiar na preparação das refeições;
- Distribuir as refeições;
- Dar apoio ao serviço de refeitório;
- Proceder a todas as medidas de higienização das louças e utensílios de cozinha;
- Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- Substituir a Cozinheira nas suas faltas e impedimentos;
- Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

funcion
Ca. la

24º

(Funções das Ajudantes de Acção Directa)

Cabe às Ajudantes de Acção Directa:

- Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício;
- Dar apoio ao refeitório;
- Desempenhar funções de estafeta;
- Conduzir as viaturas da Instituição quando devidamente habilitada, em virtude do transporte dos utentes e das refeições;
- Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

25º

(Direcção Técnica)

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico com formação técnica e académica correspondente a bacharelato ou licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde.

26º

(Funções da Directora Técnica)

À Directora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

São funções da Directora Técnica:

- Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração, avaliação e execução do respectivo plano de cuidados;
- Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- Participar em reuniões de Direcção, sempre que as acções assim o justifiquem;
- Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento deste serviço.

Handwritten signatures and text:
A- *Handwritten signature*
R *Handwritten signature*
Carlos *Handwritten signature*

CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES

27º

(Direitos dos Clientes)

Os Clientes têm os seguintes direitos:

- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- Serem tratados em boas condições de higiene, segurança e alimentação, dentro das possibilidades da Instituição;
- Participar, sempre que possível e de acordo com os seus interesses e capacidades, nas actividades sócio-culturais e recreativas promovidas pela Instituição;
- A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- Exigir respeito pelos seus usos e costumes;
- Exigir qualidade nos serviços prestados;
- Utilizar a viatura da instituição dentro das condições estabelecidas nomeadamente passeios e excursões.

28º

(Deveres dos Clientes)

ful
20-13

Os Clientes têm os seguintes deveres:

- Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição;
- Pagar as mensalidades definidas dentro dos prazos estabelecidos;
- Proporcionar à Direcção ou representante, sempre que lhes seja solicitado, a actualização de dados pessoais, que serão estritamente confidenciais;
- Respeitar todos os funcionários e dirigentes da Instituição;
- Dar cumprimento às regras definidas no presente regulamento;
- Participar, na medida dos seus interesses e capacidades, nas actividades desenvolvidas;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- Evitar os conflitos por forma a contribuir para um bom relacionamento entre os utentes e funcionários.

29º

(Direitos do Serviço de Apoio Domiciliário)

São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário da ADCM Casas do Soeiro:

- Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o seu património;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
- À Instituição é reservado o 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Handwritten signatures and text:
f...
P...
Casas do Soeiro

30º

(Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário)

São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário da ADCM Casas do Soeiro:

- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

31º

(Dos direitos do Pessoal)

- Usufruir dos direitos estabelecidos pela legislação;
- Serem respeitados pelos utentes e dirigentes.

32º

(Dos deveres do Pessoal)

- Cumprir e fazer cumprir as ordens directivas estabelecidas pela Direcção;
- Cumprir o horário de trabalho estabelecido;
- Não se ausentar do serviço sem prévia autorização da Direcção ou de um membro com plenos poderes reconhecidos para o efeito;
- Justificar por escrito as faltas dadas, sob pena de, não o fazendo, serem consideradas faltas injustificadas;
- Dar cumprimento ao plano de cuidados com total empenho de modo a garantir a qualidade de serviços;
- Respeitar os clientes como pessoas garantindo-lhes os seus direitos e exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
- Executar os serviços atrás mencionados com o maior carinho e boa disposição, de modo a proporcionar ao utente aquilo que ele mais necessita.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "Ferreira" and "Carlos" with a date "24/10/2012".

33º

(Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente/Familiares responsáveis)

- A interrupção do serviço, pode ser feita excepcionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado ou nos cuidados familiares em consequência de hospitalização e/ou problemas de saúde; por ausência por motivo de férias, para visitas a familiares ou motivada pelas quadras festivas de Natal e Páscoa, bem como motivos invocados pelo cliente e julgados atendíveis pela Direcção da Instituição.
- Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

34º

(Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao prestador)

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

- Por Morte; a Instituição comunica a família de imediato, se o cliente falecer durante o período de usufruição do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Por desistência; o cliente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

35º

(Da Disciplina)

- Clientes e trabalhadores devem utilizar os seus direitos, mas cumprir também os seus deveres, cada um na parte que lhes diz respeito;
- Qualquer comportamento, com culpa formada, que prejudique o normal relacionamento entre funcionários e utentes, está sujeito a penalidades:
 - a) Tratando-se de funcionários, nos termos da lei geral em vigor.
 - b) Tratando-se de clientes, pelas seguintes penalidades:
 - Advertência,
 - Suspensão temporária,
 - Expulsão.

- Cabe à Direcção julgar os casos em presença depois de efectuada a necessária averiguação e correspondente auto de averiguações que poderá ser elaborado por um elemento indicado em reunião de Direcção.

36º

(Causas de Exclusão de Clientes)

- A exclusão é a sanção máxima aplicada a um Cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.
- São causas de exclusão, nomeadamente:
 - Causar desacatos dentro das instalações da Instituição;
 - Não respeitar os direitos e deveres dos clientes.

37º

(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que se encontra disponível.

38º

(Disposições Gerais)

- Em caso de reclamação a fazer, esta deve ser apresentada por escrito, para que o assunto seja resolvido junto da Direcção;
- Todos os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Direcção.

CAPITULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name "Carla" and "J. Soares".

39º

(Alterações ao Regulamento)

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

40º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com o parecer técnico e da Direcção da Associação Desportiva, Cultural e de Melhoramentos de Casas do Soeiro.

41º

(Entrada em Vigor)

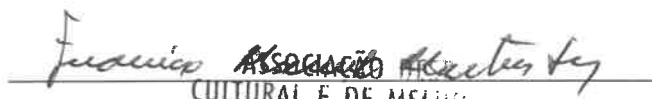
O presente Regulamento entrou em vigor no dia 12 do Mês de Dezembro de 2014.

Considerações finais

- 1) Este Regulamento Interno não invalida os Estatutos da Associação Desportiva, Cultural e de Melhoramentos de Casas do Soeiro, antes pelo contrário, é complementar, de forma a torná-lo mais eficaz.
- 2) O presente Regulamento poderá ser alterado a qualquer momento, por decisão da Direcção.
- 3) Todas as omissões deste Regulamento serão resolvidas pela Direcção, sendo emitida uma ordem de serviço.

Aprovado em reunião de Direcção da Associação Desportiva, Cultural e de Melhoramentos de Casas do Soeiro, em 12 / 12 / 13, conforme acta n.º 99

O Presidente


ASSOCIAÇÃO DESPORTIVA, CULTURAL E DE MELH.
DE CASAS DE SOEIRO
Contribuinte N.º 506 76
6360-220 CASAS DE SOEIRO

Carlos Alberto T. f. dos Reis
João Paulo Nunes Peleco
Luís Carlos Fernandes Santos