



Handwritten notes and signatures:
A.S.C.E.
A.S.C.E.
Carvalho
Valério
[Signature]

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

1. Associação Social e Cultural de Ermelo é uma Instituição Particular Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com pedido de celebração de acordo de cooperação para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO a celebrar com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real.

Norma II

Legislação Aplicável

A Associação tem como finalidade contribuir para a promoção da qualidade de vida e bem-estar da população, mediante a prestação de cuidados e serviços de apoio social a famílias e ou pessoas que se encontram no seu domicílio, por motivo de doença, situação de dependência física e ou psíquica, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

- a) Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho 38/2013 Portaria de 30 de Janeiro.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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



Norma IV

Objetivos Específicos

1. O Apoio Domiciliário, na sua atuação, tem como principais objetivos:
 - a) Prestar um conjunto de serviços para a satisfação das atividades básicas e instrumentais de vida diária;
 - b) Prestar apoio psicossocial, de modo a contribuir para o equilíbrio e o bem-estar do idoso e da família;
 - c) Fomentar relações interpessoais com diversos grupos etários, preservando a sociabilidade e incentivar a relação intergeracional;
 - d) Estimular formas de convívio, a fim de evitar o isolamento;

com
AK S
e arca
valer
H

Norma V

Prestação de Serviços

1. Na prestação de serviços o cliente tem de ser tratado com respeito pela sua identidade, hábitos e modos de vida, devendo-lhe ser assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade.
2. Os serviços prestados devem ser registados, datados e assinados. Sempre que uma tarefa não é realizada como previsto, é obrigatório a descrição da situação, o motivo pelo qual foi causado e as ações tomadas.
3. Os serviços e a sua periodicidade são estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
4. O Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a. Confeção e distribuição de refeições;
 - b. Cuidados de higiene pessoal e de conforto pessoal;
 - c. Higiene habitacional
 - d. Tratamento de roupa
 - e. Administração da medicação prescrita
 - f. Apoio psicossocial
5. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes atividades:
Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aso exames complementares de diagnóstico (sempre que solicitado).



Z
CSO
713
Carvalho
Valério
#

Capítulo II

Processo de Admissão dos Clientes

Norma VI

Condições e critérios de Admissão

1. O Serviço de Apoio Domiciliário admite pessoas que careçam deste tipo específico de resposta social, não padecendo de doenças infectocontagiosas ou perturbações mentais incompatíveis com o regular funcionamento da resposta social.
2. Os critérios de prioridades são:
 1. Idade do cliente;
 2. Grau de dependência;
 3. Recursos económicos;
 4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
 5. Risco de isolamento social;
 6. Residência próxima do estabelecimento
 7. Pessoa de referência do cliente a frequentar o estabelecimento;
 8. Situações de emergência social;
 9. Em condições de igualdade, será dada prioridade aos sócios da Associação.

Norma VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer provas das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos.
 - 1.1 Bilhete de identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente quando solicitado;
 - 1.6 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;



1.7 Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período a partir de 20 de Abril de 2015.
- 2.1 O horário de atendimento para candidatura é das 9Horas às 18 Horas.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregas no estabelecimento.
4. E caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciando o processo de obtenção dos dados em falta.

Normas VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o responsável técnico e direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
4. Caso tenha sido selecionado, o cliente e/ou representante institucional é informado da decisão através de carta de aceitação, onde consta a data da entrevista e os documentos a apresentar.

Norma IX

Processo individual do Cliente

1. Após a elaboração do contrato é constituído um processo individual, organizado em duas vertentes: administrativo e social.
2. O processo individual do cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio, em condições de privacidade e confidencialidade.

Norma X

Processo Administrativo e Social

1. No processo administrativo deverá constar:
 - a) Identificação do cliente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
 - b) A data de entrada e de saída e o motivo desta;

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including "Ass", "Carvalho", and "Valério".



- c) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- d) Montante da comparticipação familiar e identificação dos responsáveis pelo respetivo pagamento;
- e) Outras informações de interesse.

[Handwritten signatures and notes]
Carvalho
Valério

2. No Processo Social deverá constar:

- a) Cópia do processo administrativo;
- b) Ficha de Inscrição (parte A, B e C);
- c) O registo das observações realizadas e das ocorrências;
- d) O registo dos contatos realizados com o cliente e o seu representante e/ou agregado familiar;
- e) Documentação obrigatória;
- f) Outras informações de interesse.

Norma XI

Entrevista de Avaliação Diagnóstica

1. A entrevista de avaliação realizada ao cliente ou ao seu representante institucional, é realizada após a celebração do contrato e tem por finalidade aprofundar um conjunto de informações sobre os clientes, nomeadamente as necessidades, hábitos, expectativas, capacidades funcionais e cognitivas e determinar o grau de dependência.
2. A entrevista poderá ser realizada de uma forma faseada e completada durante a fase de acolhimento, onde já existe uma maior relação de confiança com o cliente.
3. A informação recolhida deverá ser registada no processo social.

Norma XII

Programa de Acolhimento Inicial

1. O período de adaptação do cliente aos serviços prestados é de 30 dias (um mês).
2. O processo de integração do cliente é preponderante para o sucesso da prestação de serviços;
3. No final do período de adaptação inicial, será realizada uma avaliação do processo de adaptação.



Norma XIII

Lista de Espera

1. Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização, mas para os quais não existe vaga, são colocados em lista de espera. A inscrição do cliente na lista respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.
2. O cliente é informado quando é feita a sua integração em Lista de espera.
3. O responsável pelo atendimento informa o cliente sempre que este solicite qual é a posição que ocupa na lista de espera.
4. O cliente deverá comunicar se forem alteradas as condições em que foi selecionado para a lista de espera, procedendo-se à reavaliação dos requisitos.
5. O responsável pelo atendimento, quando surge vaga, seleciona e integra o cliente, informando-o ou ao representante institucional. Caso o cliente mantiver o interesse, procede-se à marcação da entrevista pré-diagnóstico. Não mantendo o interesse, considera-se arquivo o processo de inscrição.
6. Quando o cliente e/ou o representante institucional não está interessado na sua inscrição/manutenção na lista, terá de que preencher o impresso para o efeito.
7. O arquivamento de um processo de inscrição obriga a uma atualização da lista de espera e respetivo arquivamento por um período de um ano.

Capítulo III

Instalações e regras de funcionamento

Norma XIV

Instalações

1. A Associação Social e Cultural de Ermelo está sediada na Rua da Escola nº 88, Ermelo e as suas instalações são compostas por: Um hall de entrada, um gabinete administrativo, um gabinete social, um gabinete de arquivo, cozinha, lavandaria, uma casa de banho para deficientes físicos, uma casa de banho com duche, uma casa de banho exterior e uma sala para funcionárias.

Norma XV

Horários de Funcionamento

1. O Horário funcionamento da Instituição é de Segunda - Feira a Domingo, entre as 9Horas e 18Horas.

Handwritten notes and signatures:
3810
Ar 8
C. ...
Valério
[Signature]



2. O Horário de funcionamento da Secretaria é de Segunda a Sexta – Feira, entre as 9 Horas e 18Horas.
3. O Horário de Funcionamento da Cozinha é de Segunda – Feira a Domingo, entre as 8Horas e 17Horas.
4. O serviço de apoio domiciliário será prestado todos os dias da semana. Sábados, domingos e feriados somente alimentação.

Handwritten notes in blue ink: "CSN", "A 1 2", "e trabalhos", "Márcio".

Norma XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O Pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período de Segunda a Quinta - Feira, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 de cada mês.
3. O pagamento poderá ser feito em dinheiro, cheque ou transferência bancária.

Norma XVII

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidade

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixado(a) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014 e na Circular Normativa n.º 7 de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixa

N = Número de elementos do agregado familiar



2.1 A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50 % sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:

- a) Alimentação – 25%
- b) Higiene Pessoal – 10%
- c) Higiene Habitacional – 10%
- d) Tratamento de Roupa – 5%

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

- a) O valor 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os Encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

4. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será avisado por carta registada em 30 (trinta) dias com antecedência.

Norma XVIII

Refeições

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições:
 - a) Almoço
 - b) Jantar
- 2. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, duas sopas, duas peças de fruta e uma sandes.

Norma XIX

Atividades/Serviços Prestados

1. Tratamento De Roupas

- a) No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivamente do utente.



2.1 A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50 % sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:

- a) Alimentação – 25%
- b) Higiene Pessoal – 10%
- c) Higiene Habitacional – 10%
- d) Tratamento de Roupa – 5%

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

- a) O valor 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os Encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

4. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor será avisado por carta registada em 30 (trinta) dias com antecedência.

Norma XVIII

Refeições

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições:
 - a) Almoço
 - b) Jantar
- 2. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, duas sopas, duas peças de fruta e uma sandes.

Norma XIX

Atividades/Serviços Prestados

1. Tratamento De Roupas

- a) No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivamente do utente.



b) Para o tratamento de roupa, esta é levantada na segunda - feira, e entregue no domicílio do utente na sexta-feira, pelo pessoal prestador de serviços.

2. Cuidados de higiene e de conforto pessoal

- a) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
- b) Sempre que se verificar que necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

3. Higiene Habitacional

a) Por higiene habitacional entende-se arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

b) São efetuadas 1 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

Norma XX

Quadro Pessoal

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

Norma XXI

Direção Técnica

1. A direção técnica deste estabelecimento prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Capítulo IV

Direitos e Deveres

Norma XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

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



[Handwritten signatures and initials]
A.S.C.
Caravelhas
Valério

- b) Direito a sigilo profissional;
- c) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
- d) A custódia da chave no seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição;
- e) A prestação dos serviços contratualizados;
- f) Exigir a qualidade dos serviços prestados.

Norma XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas do regulamento interno e cumprir com o que é estabelecido no contrato;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- c) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes, os funcionários e os voluntários da Instituição.
- d) Informar, com a maior brevidade possível, as alterações na prestação dos serviços;
- e) Informar o técnico responsável pelo funcionamento de alguma irregularidade que possa ter ocorrido;
- f) Zelar pelo património da Instituição.

Norma XXIV

Direitos da Instituição

- 1. São direitos da entidade prestadora de Serviços:
 - a) Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes, os funcionários e os voluntários da Instituição;
 - b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - c) Ver respeitado o património da Instituição;
 - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários para a comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no ato de admissão;
 - e) Indicar qual a colaboradora responsável pela prestação de cuidados;
 - f) Cessar a prestação do serviço por motivos devidamente justificados.

Norma XXV

Deveres da Instituição

- 1. São deveres da entidade prestadora de Serviços:
 - a) Cumprir as normas do regulamento interno e com o que é estabelecido no contrato;
 - b) Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;



S

- c) Respeitar o sigilo profissional;
- d) Justificar o motivo pelo qual não foi prestado o cuidado;
- e) Garantir o bom funcionamento dos serviços.

ARG
carvalho
Valério
H

Norma XXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias /acompanhamento de familiares.

Norma XXVII

Contrato

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

Norma XXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviço.
3. Poderá haver redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
- 4.

Norma XXIX

Livro de Reclamações

1. O termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXX

Alterações ao Regulamento



1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes 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 quem assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXXI

Integração de Lacunas

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

Norma XXXII

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 29 de Maio de 2015.

Maria glória Lobo Nunes
Aurinda Ramalho Henriques
Carla Sofia Nunes de Monte e Cunha
Aronimbo Gonçalves
Helvina Cunha Costa
Maria Estelvina Horto Valério
Florentino Carvalho Leite