

**APOIO DOMICILIÁRIO**  
**REGULAMENTO INTERNO**  
**CAPÍTULO I - APRESENTAÇÃO**

1. Preambulo
2. Conceito
3. Âmbito
4. Objetivos
5. Serviços prestados
6. Equipa

**CAPÍTULO II – CLIENTES**

1. Condições gerais de admissão
2. Critérios de admissão
3. Procedimentos do processo de candidatura
4. Comparticipação dos clientes
5. Procedimentos do processo de admissão
6. Direitos e deveres dos clientes
7. Livro de reclamações

**CAPÍTULO III – PARTICIPAÇÃO da FAMÍLIA, SERVIÇOS e COMUNIDADE**

1. Direitos e deveres da família do cliente
2. Articulação com os serviços e entidades locais

**CAPÍTULO IV – ORGANIZAÇÃO e FUNCIONAMENTO**

1. Coordenação do SAD
2. Aspetos organizacionais
3. Funcionamento dos serviços
4. Direitos e deveres da Instituição
5. Recursos Humanos

## CAPITULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

### CAPITULO I

#### APRESENTAÇÃO

##### 1. Preambulo

A Associação de Reformados Pensionistas e Idosos “Os Bispinhos”, adiante designado por Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoal Coletiva e de Utilidade Pública.

A sua sede é na Rusa da Igreja nº25, em Almargem do Bispo, Freguesia de Almargem do Bispo, Concelho de Sintra, Distrito de Lisboa.

Com capacidade para 60 clientes, abrangidos pelo Acordo de Cooperação para 30 clientes, a Instituição assegura o funcionamento da responsabilidade social de Apoio Domiciliário (SAD), que se rege pelo presente regulamento, pelo Acordo de Cooperação celebrado em 01-10-1996, com o Centro Regional de Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo e pelas normas legais aplicáveis, nomeadamente pelos:

- Decreto-Lei nº 172 – A/2014, de 14 de Novembro;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho;
- Portaria nº 38/2013, de 30 de Janeiro;
- Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de Março;
- Protocolos de Cooperação em vigor;
- Circular de Orientação Técnica nº4 de 16/12/2014;
- Circular de Orientação Técnica nº 5 de 23/12/2014;
- Decreto-Lei nº 389/1999 de 30 de Setembro;
- Contrato Colectivo de trabalho para as IPSS;
- Manual de Gestão da Qualidade da resposta social SAD.

##### 2. Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social expressa na prestação de cuidados individualizados no domicílio de pessoas que se encontrem em situação de doença, deficiência ou outro impedimento e não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária,

estando articulada com as redes de apoio informais e com as redes de apoio formalmente instituídas.

### **3. Âmbito**

O presente regulamento aplica-se à responsabilidade social de SAD da Associação “Os Bispinhos”, com acordo de cooperação, o seu âmbito geográfico é todo a Freguesia de Almargem do Bispo, é vinculativo para todo o pessoal ao serviço da Instituição, sócios residentes e respetivos familiares.

### **4. Objetivos**

- 4.1. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia.
- 4.2. Contribuir para a manutenção do indivíduo no seio familiar, retardando o seu internato em ERPI.
- 4.3. Apoiar o cliente na satisfação das suas necessidades básicas de existência e de subsistência, através da sua co-responsabilização e da sua autocapacitação.
- 4.4. Reforçar capacidades e competências da família do cliente, no apoio a situações de dependência no domicílio.
- 4.5. Promover uma intervenção articulada com a rede de apoio da comunidade, de forma a potencializar os recursos, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida do cliente e sua família.
- 4.6. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
- 4.7. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Associação.

### **5. Serviços prestados**

- 5.1. Prestar cuidados de higiene e conforto pessoal, incluindo apoio na mobilização.
- 5.2. Apoio na prestação de cuidados básicos de saúde, supervisionados pela Equipa de Cuidados Continuados.
- 5.3. Confeção e distribuição de almoço e, em casos específicos, acompanhamento da refeição.

- 5.4. Higiene habitacional, manutenção e pequenas limpezas do domicílio.
- 5.5. Tratamento de roupas, na instituição.
- 5.6. Atividades de animação/socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.
- 5.7. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente: Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes; Cuidados de imagem.

## **6. Equipa**

6.1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), afetos.

A formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **6.2. Conteúdo Funcional**

Os conteúdos funcionais das várias categorias profissionais são os previstos na Lei de acordo com a Portaria regulamentada do trabalho em vigor, que se encontra para consulta nos serviços administrativos da instituição.

### **6.3. Direção Técnica**

A Direção Técnica da SAD compete a um técnico com formação na área das ciências sociais e humanas ou cuidados de saúde, nos termos da Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro.

## **CAPITULO II**

### **CLIENTES**

#### **1. Condições gerais de admissão:**

- 1.1. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Freguesia de Almargem do Bispo;
- 1.2. Pessoas idosas ou não que devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem de apoio desta Instituição;
- 1.3. Não apresentar perturbação mental grave que possa em risco a integridade física dos outros clientes, bem como não sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento da Associação;

- 1.4. Ser sócio da Instituição, tendo prioridade os sócios mais antigos;
- 1.5. Vontade manifesta em ser admitido;
- 1.6. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços.

## **2. Critérios de admissão** (sem considerar a ordem apresentada):

- 1.7. Existência de vagas e por ordem crescente do nº de sócio.
- 1.8. Isolamento social.
- 1.9. Situação de dependência e nível precário ou vulnerável de saúde.
- 1.10. Carência sócio-económica.
- 1.11. Desajustamentos familiares graves.
- 1.12. Insuficiente disponibilidade, apoio e acompanhamento familiar.
- 1.13. Insuficiente autoconfiança da família para a prestação de cuidados adequados às necessidades do cliente.

## **3. Procedimentos do processo de candidatura:**

- 3.1. O pedido de admissão pode provir do próprio interessado ou família, da Equipa de Cuidados Continuados, da comunidade ou organismos oficiais.
- 3.2. O atendimento do candidato ou pessoa que sinalize a situação é realizado pela Técnica Social responsável pela resposta social, através de entrevista e visita domiciliária, com o objetivo de avaliar as suas condições habitacionais, económicas, familiares e respetivas necessidades.
- 3.3. Quando o pedido de admissão é efetuado por via institucional, deve ser formalizado através de relatório social sobre as condições sócio-económicas do candidato e/ou família e relatório clínico sobre seu estado de saúde.
- 3.4. Por inexistência de vagas, o pedido do candidato fica em lista de espera, por ordem crescente de nº de sócio, embora seja facultado outros contactos institucionais e encaminhamento social.
- 3.5. O estudo e avaliação dos pedidos de admissão, são elaborados pela Diretora Técnica, que emitirá o seu parecer e fará chegar a proposta de admissão à Direção, sendo esta que delibera sobre a admissão do cliente em SAD.

#### **4. Participação dos clientes:**

4.1. A tabela de participação familiar foi calculada de acordo com a legislação /normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível: átrio das instalações do SAD.

4.2. De acordo com o disposto na Circular de Orientação Técnica nº4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança social (DGSS), o cálculo do rendimento mensal per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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.

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

4.2.2. No que respeita às despesas fixas, e tendo como limite máximo o RMMG, consideram-se para o efeito:

4.2.3. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

4.2.4. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

4.2.5. Os encargos médios mensais com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

4.2.6. As despesas médias mensais com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.3. A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma

dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos. A não apresentação da documentação necessária para o cálculo da mensalidade/comparticipação, implicará a aplicação do valor máximo por serviço que não excede o custo médio do cliente.

4.4. A participação do cliente SAD corresponde a uma percentagem de 40% no mínimo a um máximo de 75%, a aplicar ao rendimento per capita mensal do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, entre 4 e 6 serviços:

4.4.1. Alimentação (A): 30%

4.4.2. Higiene pessoal e cuidados de imagem (HP): 15%

4.4.3. Tratamento de roupas (TR): 2,5%

4.4.4. Higiene habitacional (HH): 2,5%

4.4.5. Outros serviços (D): 10%

Serviços Apoio Domiciliário prestado nos 6 dias de semana, incluindo feriados não santos

Percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar

4 serviços 40% a 60%

5 serviços

60% a 70%

6 serviços

70% a 75%

4.5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.

4.6. São considerados serviços extras com pagamento não incluído na mensalidade: produtos de incontinência, algumas atividades lúdicas e socio-recreativas e transporte para seu acesso (passeios e outros); aluguer de ajuda técnica e serviço teleassistência, consoante regulamentos específicos.

4.7. Situações em que ocorrem deduções na comparticipação familiar: na interrupção dos serviços acordados, com aviso prévio e justificado, por um período igual a 15 dias consecutivos, efetua-se um desconto de 10%.

4.8. A forma de pagamento das entradas/saídas dos clientes é correspondente à data de admissão e saída dos mesmos e referente ao mês em curso.

4.9. A atualização das comparticipações familiares/mensalidades é realizada: no início de cada ano civil, segundo taxa de inflação e apresentação de prova dos rendimentos e despesas fixas mensais..

4.10. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da comparticipação familiar do agregado familiar pela utilização do SAD, designadamente, no rendimento per capita mensal, a instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação.

4.11. Para a sustentabilidade financeira da Instituição é necessário que o somatório da média das mensalidades dos clientes, com a comparticipação da Segurança Social, não seja inferior ao custo médio real por cliente e serviços.

4.12. Pagamento da mensalidade:

4.12.1. A mensalidade referente ao mês em curso, é paga adiantadamente.

4.12.2. Na interrupção dos serviços acordados, com aviso prévio e justificado, por um período de 15 dias consecutivos até 30 dias, efectua-se um desconto de 25%.

4.12.3. Na ausência fundamentada do cliente por um período igual ou superior a um mês haverá uma redução de 40% na mensalidade. Se o período for superior a um mês e sem justificação, a Direção enviará uma carta registada ao cliente e passará a admissão do cliente em lista de espera respeitando os critérios de admissão estabelecidos.

## **5. Procedimentos do processo de admissão:**

5.1. Na formalização da admissão é necessária a entrega da seguinte documentação:

5.1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do candidato e do seu familiar responsável e/ou representante de referência, quando necessário;

5.1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do seu familiar responsável e/ou representante de referência, quando necessário;

5.1.3. Cartão de Saúde do candidato;

5.1.4. Cartão de Beneficiário da Segurança Social e/ou da Caixa Geral de Aposentações ou outro sistema de proteção social;

5.1.5. Comprovativo da pensão/reforma, dos subsídios complementares e outros rendimentos;

5.1.6. Comprovativos das despesas mensais fixas: dois últimos recibos de renda de casa ou amortização; receituário médico de medicamentos relativos a doenças crónicas e recibos de sua aquisição; transportes públicos;

5.1.7. Relatório do médico de família, onde conste o historial clínico do cliente, a prescrição medicamentosa e dieta alimentar.

5.2. Inclusão do cliente no livro de registo de clientes do SAD.

5.3. Preenchimento do processo social e elaboração do plano de cuidados, passível de ser reajustado consoante alterações ocorridas na situação de saúde, social e familiar do cliente.

5.4. Deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares e quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, ficando registada em adenda ao contrato inicial.

5.5. No ato da celebração do contrato deverá ser entregue um exemplar do presente regulamento.

5.6. Comunicação à equipa de SAD, através de reunião, descrição do caso no livro de ocorrências, inclusão do cliente no mapa de serviços, preenchimento da ficha de atuação em caso de urgência; bem como, quando solicitado, preenchimento da ficha terapêutica e ficha de codificação de chaves do domicílio.

5.7. Comunicação aos serviços administrativos pelo preenchimento de respetiva ficha.

5.8. Comunicação aos serviços internos de cozinha e lavandaria.

## **6. Direitos e deveres do cliente**

6.1. Constituem direitos do cliente, os seguintes:

6.1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.

6.1.2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família.

6.1.3. 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.

6.1.4. A prestação de serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.

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

6.2. Constituem deveres do cliente, os seguintes:

6.2.1. Pagar pontualmente o preço estabelecido para os serviços prestados.

6.2.2. Tratar com respeito os(as) Ajudantes de Ação Direta e demais trabalhadores, colaboradores e dirigentes da Instituição.

6.2.3. Facilitar a prestação dos serviços e colaborar com os(as) Ajudantes de Ação Direta na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não contratados.

6.2.4. Avisar a Instituição de qualquer facto que perturbe a prestação dos serviços.

6.2.5. Entregar atestado e relatório médico (Médico de Família), que comprove o estado de saúde do cliente.

6.2.6. Proporcionar produtos de higiene e conforto adequados ao bom desempenho deste serviço pela(s) Ajudante(s) Ação Direta.

6.2.7. Colaborar com a instituição prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizado.

6.2.8. Comunicar com antecedência qualquer ausência que impossibilite a prestação do serviço de apoio domiciliário.

6.2.9. Comunicar, no prazo de 30 dias, as alterações nos seus rendimentos e ou despesas.

6.2.10. Cumprir todas as demais obrigações decorrentes do presente contrato, das normas que o regem e do regulamento do serviço de apoio domiciliário.

## **7. Livro de reclamações**

7.1. A Instituição possui livro de reclamações, que pode ser solicitado, sendo resposta à reclamação dada pela Direção com base no parecer do Técnico responsável pela resposta social.

## **CAPÍTULO III**

### **PARTICIPAÇÃO da FAMÍLIA, SERVIÇOS e COMUNIDADE**

#### **1. Direitos e deveres da família do cliente**

1.1. Constituem direitos da família, os seguintes:

1.1.1. Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no plano de cuidados do cliente.

1.1.2. Participar nas ações promovidas pelo SAD destinadas às famílias do cliente.

1.2. Constituem deveres da família, os seguintes:

1.2.1. Cooperar com o SAD na procura de bem-estar do cliente, colaborando e completando o apoio no acompanhamento direto do cliente.

1.2.2. Proporcionar informações acerca dos serviços prestados e plano de cuidados.

1.2.3. Prestar apoio financeiro.

1.2.4. Promover as diligências necessárias para dar resposta às necessidades do cliente, quando o SAD deixa de ser suficiente.

#### **2. Articulação com os serviços e entidades locais.**

2.1. Por forma a potencializar os recursos e adequá-los à melhoria da qualidade de vida do cliente e sua família, o SAD promove uma intervenção articulada com os serviços e entidades locais:

2.1.1. O SAD enquanto resposta social, mantém uma relação contínua e complementar com o seu organismo de tutela, C.D.S.S.-Serviço Local de Sintra.

2.1.2. O SAD comunica, sempre que a situação o justifique, com a Equipa de Cuidados Continuados Articulados/Integrados de Pêro Pinheiro, que promove um conjunto de ações e cuidados pluridisciplinares de apoio social e saúde a prestar no domicílio.

2.1.3. O SAD enquanto resposta social desta Associação, trabalha em rede no sentido de colaboração com parceiros locais.

## **CAPÍTULO IV**

### **ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

#### **1. Coordenação do SAD**

1.1. O SAD é dirigido pela Diretora Técnica e a Direção que são responsáveis pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas e orientações em vigor.

1.2. Promove-se uma intervenção articulada com as respostas sociais da Instituição e seus responsáveis.

#### **2. Aspetos organizacionais**

2.1. As ocorrências justificadas que impliquem a mudança da prestação dos serviços acordados, depende da conjugação dos recursos humanos disponíveis, escala de serviços estabelecida e do tipo de necessidades em causa.

2.2. O SAD é organizado em equipas de duas Ajudantes de Ação Direta ou uma Ajudante de Ação Direta, em situações restritas e avaliadas, de acordo com a escala estabelecida.

2.3. A deslocação das equipas é realizada de acordo com a escala de serviços estabelecida, e efectuada em transporte da Instituição ou a pé, quando a distância o permita.

2.4. O SAD funciona 6 (seis) dias por semana das 8h00 às 18h00, durante todo o ano, excepto feriados santos.

2.5. A distribuição de refeições tem início a partir das 11h30.

2.6. As refeições são acondicionadas em recipientes próprios para o efeito.

### **3. Funcionamento dos serviços:**

3.1. Cuidados de higiene e conforto.

3.1.1. A capacidade de apoio neste serviço é adequado ao grau de dependência do cliente e do apoio familiar, podendo ser bidiário, diário ou semanal.

3.1.2. Inclui o apoio na mobilização do cliente, nomeadamente nos levante.

3.1.3. É da responsabilidade do cliente e de sua família, criarem condições de resposta ao nível de recursos materiais e habitacionais para o bom exercício profissional da equipa.

3.1.4. Apoio na prestação de cuidados básicos de saúde.

3.1.5. A equipa pode efetuar uma pré-avaliação de sinais e sintomas do cliente, que será articulada com o(s) familiar(es) responsável(is) e/ou com a Equipa de Saúde dos Cuidados Continuados.

3.2. Confeção e distribuição de refeições.

3.2.1. A elaboração das ementas é realizada de acordo com o parecer do médico, mediante as necessidades do cliente e princípios dietéticos.

3.2.2. As dietas alimentares são cumpridas mediante prescrição médica.

3.2.3. A elaboração, afixação e distribuição das ementas são efetuadas por semana, na instituição e junto dos clientes.

3.2.4. A refeição é distribuída entre as 11h30 e as 14h00.

3.2.5. O acompanhamento da refeição é efectuado em casos específicos, cujo diagnóstico clínico e social o justifique.

3.3. Higiene habitacional

3.3.1. A manutenção e pequenas limpezas do domicílio são efectuadas até uma vez por semana, inserido no período de execução de outros serviços, dependendo das necessidades avaliadas e possibilidades do serviço.

3.4. Tratamento de roupas

3.4.1 Funciona de Segunda-feira a Sábado, excetuando feriados, através da receção, tratamento na instituição e entrega de roupas e seu controle em ficha específica; toda a roupa tratada na instituição, deve ser marcada consoante o estipulado aquando da admissão.

3.4.2. A Associação responsabiliza-se pela lavagem e tratamento de todas as roupas à exceção das que impliquem tratamentos específicos, como por exemplo o tratamento de peles, ou outros tecidos especiais.

3.4.3. A Associação só se responsabilizará pela restituição de qualquer peça de vestuário aos clientes, em caso de desaparecimento ou estrago, se ficar provado que tal situação é consequência de negligência por parte dos cuidadores.

### **3.5. Saída definitiva do SAD**

3.5.1. Na saída definitiva do SAD são efetuados os seguintes procedimentos:

- a) Registo da data e motivo de saída no processo social;
- b) Registo no Livro de Registo de clientes da resposta social;
- c) Registo no Livro de Ocorrências;
- d) Devem ser informados os serviços adstritos internos.
- e) A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode ocorrer por desistência ou por morte do cliente. Em caso de desistência da frequência dos serviços, o cliente ou familiar de referencia deverá comunicar esse facto, em documento próprio, à Direção com maior antecedência possível, tendo efeitos conforme previsto no contrato de prestação de serviços.

3.5.2. Na ocorrência de um óbito, na presença de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável e a Instituição, devendo ser providenciada a presença de um Médico.

3.5.3. O cliente pode deixar a resposta social, entre outros pelos seguintes motivos: Inadaptação, Desistência, Anomalia Psíquica, Acordo Prévio, Caducidade ou Cessação.

3.5.4. Qualquer das partes poderá a todo o tempo rescindir o contrato mediante comunicação escrita à outra parte, em caso de incumprimento grave e/ou desrespeito atraso no das obrigações dele decorrentes.

3.5.5. Verificando-se o não pagamento pontual das mensalidades, o cliente entra em mora independentemente da interpelação pois trata-se de uma obrigação com prazo certo do Código Civil (artigo 805º nº 2 alínea a).

3.5.6. Assim e conseqüentemente são devidos juros civis, cuja taxa é 4%, conforme o determina a Portaria nº 291/03, de 08 de Agosto.

#### **4. Direitos e Deveres da Instituição**

4.1. Constituem direitos da Instituição:

4.1.1. A livre atuação e plena capacidade contratual, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se à Instituição o direito de recusar a prestação de serviços, quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados.

4.1.2. Receber pontual e regularmente as participações mensais dos clientes previamente estabelecidas.

4.1.3. A complementaridade da família (de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao idoso.

4.1.4. Alterar, por conveniência do serviço, o(a) Ajudante de Ação Direta designado(a) para a sua prestação, sem necessidade de aviso prévio ou da concordância do cliente.

4.2. Constituem deveres da Instituição:

4.2.1. Prestar com continuidade os serviços pelo cliente e familiar tendo em conta as necessidades do primeiro.

4.2.2. Garantir a qualidade dos serviços prestados.

4.2.3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos.

4.2.4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores.

4.2.5. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do cliente.

4.2.6. Manter a custódia da chave do domicílio do cliente em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição ou trabalhador responsável pela prestação de cuidados.

4.2.7. Dispor de um livro de reclamações.

## **5. Recursos Humanos**

### **5.1. Pessoal**

5.1.1. O Serviço de Apoio Domiciliário é dirigido por um Diretor Técnico e dispõe de uma equipa de trabalho especificamente afeta à resposta social conforme quadro de pessoal exposto.

5.1.2. Para além dos profissionais referidos no número 1, o Serviço de Apoio Social mobiliza também pessoal de outras estruturas da Instituição (cozinha, limpeza, lavandaria) e voluntários.

### **5.2. Funções do Pessoal**

O pessoal desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respectivas categorias. Podem desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) com o devido enquadramento.

### **5.3. Direitos e Deveres dos Funcionários**

#### **5.3.1. Constituem direitos dos Funcionários:**

5.3.1.1. Pagamento atempado das remunerações que lhe são devidas;

5.3.1.2. Cumprimento da legislação laboral prevista no PRT e na Lei Geral do Trabalho;

5.3.1.3. Comunicação atempada do horário de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas;

5.3.1.4. Respeito e adequada valorização do seu trabalho;

5.3.1.5. Participar nas reuniões de funcionários;

5.3.1.6. Participar na avaliação periódica do serviço;

5.3.1.7. Contar com disponibilização de meios, equipamentos e produtos necessários ao desempenho das suas funções;

5.3.1.8. Que lhe seja proporcionada formação específica na área do trabalho com idosos.

#### **5.3.2. Constituem deveres dos Funcionários:**

5.3.2.1. Ser pontual e assíduo;

5.3.2.2. Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;

5.3.2.3. Cumprir com honestidade o serviço estipulado;

17

5.3.2.4. Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;

5.3.2.5. Respeitar as funções e as orientações superiores;

5.3.2.6. Tratar com respeito e dignidade os clientes do serviço;

5.3.2.7. Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos clientes e do sigilo profissional;

5.3.2.8. Comunicar por escrito ou oralmente à Diretora todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;

5.3.2.9. Participar na reunião dos funcionários;

5.3.2.10. Participar na avaliação periódica do serviço;

5.3.2.11. Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;

5.3.2.12. Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição;

5.3.2.13. Utilizar cuidadosamente e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

1. O presente Regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses da Instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

2. O presente Regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção.

3. As lacunas e dúvidas do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Direção do Centro Social.

4. O presente regulamento será revisto sempre que se considere necessário. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar os clientes e/ou seus familiares de referência sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

5. Toda a matéria omissa no presente regulamento será definida pela Direcção da Instituição, de acordo com as suas competências e sem prejuízo da legislação em vigor. O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direcção a 12 Novembro 2018.

Almargem do Bispo, 12 de Novembro de 2018

\_\_\_\_\_  
José Almeida Correia (Presidente)

\_\_\_\_\_  
João Carlos Antunes Santos (Vice Presidente)

\_\_\_\_\_  
Henrique Paulo G. da Silva Domingues (Secretário)

\_\_\_\_\_  
José António Bravo Seromenho (Tesoureiro)

\_\_\_\_\_