



Regulamento Interno

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Centro Social Paroquial do Romeu



Centro Social Paroquial do Romeu
Rua conselheiro trigo de negreiros nº102 5370-620 Romeu
Contactos: Telef: 278 939 017 (chamada para rede fixa nacional)
Fax: 278 939 018 (chamada para rede fixa nacional)
Site: lardoromeu.org
E-mail: mail@lardoromeu.org

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial do Romeu, é Instituição Particular de Solidariedade Social erecto canonicamente, com acordo de cooperação para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) celebrado com o Instituto da Segurança Social, IP/Centro Distrital de Bragança.

O CSPR tem como respostas sociais: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e Serviço de Apoio Domiciliário.

Esta Instituição actua prioritariamente no concelho de Mirandela e presta serviços de apoio social e de saúde à comunidade com maior enfoque na população idosa e/ou dependente. Tendo como **Missão** responder às necessidades e expectativas dos utentes procurando assim aumentar a sua qualidade de vida. Pautando a sua actuação nos seguintes valores:

- Caridade cristã
- Humanidade
- Solidariedade
- Profissionalismo
- Justiça Social
- Proximidade
- Dignidade

Tendo ainda, como **Visão**, aumentar a qualidade dos serviços prestados de forma eficaz e eficiente. Proporcionar respostas sociais individualizadas e próximas de forma a aumentar a felicidade da comunidade. **Mais Proximidade, maior Felicidade!**

Artigo 2º

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social rege-se pelo estipulado no(a):

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho revista pela Portaria 218D de 2019, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março revista pelo DL 126A de 31 de Dezembro de 2021 - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.

Artigo 3º

Objectivos do SAD

Constituem objectivos do SAD:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
2. Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, contribuindo para o seu equilíbrio e bem-estar;
3. Apoio os indivíduos e famílias das necessidades básicas e actividades da vida diária;
4. Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;
5. Colaborar e /ou assegurar o acesso á prestação de cuidados de saúde;
6. Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
7. Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.

Artigo 4º

Destinatários

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

CAPÍTULO II

Atividades e Serviços

1. Para prossecução dos seus objectivos, o SAD do Centro Social Paroquial do Romeu proporcionará um conjunto diversificado de serviços, diários, em função das necessidades dos clientes, devendo o utente contratualizar, no mínimo, dois dos seguintes serviços:
 - a) **Cuidados de higiene e conforto pessoal** (*inclui banho total e cuidados de higiene íntima, barba e/ou buço, corte de unhas pés e mãos*) - podendo ser realizado ao máximo de 3 vezes por semana em dias úteis;
 - b) **Higiene habitacional – dias úteis** (este serviço é realizado 1 vez por semana, devidamente acordado, especificamente aos cômodos usados diariamente pelo cliente (quarto, WC, cozinha e sala de estar e/ou jantar)
 - c) **Fornecimento e apoio nas refeições – todos os dias**. Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) **Tratamento da roupa do uso pessoal do utente – dias úteis** - A roupa é recolhida e entrega no domicílio do cliente, podendo ser efetuado o serviço;
 - e) **Atividades de animação e socialização**, dias úteis, 4 vezes por semana, podendo ser: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, a ser realizado no domicílio ou no Lar (o transporte é garantido).
 - f) **Serviço de teleassistência** - diariamente.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, de acordo com preçário em vigor, de acordo com a disponibilidade, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

- b) Apoio psicossocial;
 - c) Cuidados de imagem (pedicure, manicure, tratamento de cabelos, etc)
3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e c) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos clientes.

4. A Instituição prestará o Apoio Domiciliário, através de colaboradores do seu Quadro. Só em casos excepcionais, bem como no período de férias do seu pessoal, poderá correr, temporariamente, a pessoas estranhas ao seu Quadro.

A comparticipação mínima deverá ser 25% e a máxima de 75%, mediante o contratualizado pelo cliente e a tabela discriminada fixada na Instituição com a percentagem de cada serviço VS periodicidade.

Capítulo III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 5º

Critérios de admissibilidade e Priorização dos Critérios de Admissão

As candidaturas far-se-ão de acordo com os seguintes Critérios de Admissibilidade:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo situações especiais;
2. Manifestar vontade de ser admitido(a);
3. Grau de adequação dos serviços da Instituição às necessidades e expetativas do cliente;
4. Residir na área de atuação do SAD;
5. Ter condições habitacionais para serem prestados os serviços em casa (ex. água, produtos de higiene, material de limpeza, etc).

Sempre que a carência de vagas não permita a admissão de todos os interessados, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) Idosos em situação de risco, carência económica, e ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários (50%);
- b) Residência em Romeu (30%);
- c) Grau de Dependência (Semi-dependência ou Dependência total) (20%)

Em caso de empate, a Direção terá em consideração a antiguidade da inscrição.

Artigo 6º

Candidatura

1. Para efeitos de inscrição, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo, sendo necessário para o efeito os seguintes documentos:

Documentos a entregar na secretaria
Comprovativos de despesa do Agregado Familiar:
a) Renda da Casa- recibo ou comprovativo bancário da prestação do crédito de habitação
b) Transporte – comprovativo da tarifa mensal de transportes públicos
c) Medicação Crónica (apenas é aceitável para doença crónica através do Relatório Médico mais faturas ou Declaração da farmácia com o custo dos medicamentos referente à doença crónica referida no Relatório)
Comprovativos de rendimentos do Agregado Familiar:
a) IRS e nota de liquidação atualizado;
b) Caso seja isento de IRS, apresentar Declaração das Finanças comprovativa da isenção;
c) Declaração Anual de Pensões da Segurança Social
Cópia de Documentos Pessoais do candidato:
a) Cartão de cidadão/Bilhete de Identidade ou os dados do mesmo
b) Cartão Contribuinte
c) Cartão Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro sistema
d) Declaração do Boletim regularizado ou cópia do Boletim de Vacinas
Relatório médico com a indicação das patologias, cuidados específicos, alergias e esquema terapêutico – apenas para a admissão

Cópia de Documentos Pessoais do Significativo:

A) Cartão de cidadão/Bilhete de Identidade ou os dados do mesmo

b) Cartão Contribuinte

Documento Legal de representação (caso seja representante legal) do candidato

2. O horário de atendimento para candidatura é das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h, todos os dias úteis;
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;
4. Em caso de admissão pela Rede Social de Suporte, 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.

Artigo 7º**Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta Organização, a quem compete elaborar o processo de admissão e submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção da Organização;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias;

Artigo 8º**Acolhimento dos Novos Utentes**

1. A Direção Técnica marca uma entrevista com o cliente e/significativo, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do utente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar;
2. Após a decisão por parte do cliente e/significativo de integrar a Resposta Social, é estabelecido um contrato escrito entre a organização e o cliente e/significativo;
4. Após a assinatura do contrato é elaborado o Processo Individual do Cliente que é constituído por um conjunto de documentos;

5. O Processo Individual do Cliente é arquivado na Organização em local próprio, e de fácil acesso à Direção e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido;

6. O cliente e/significativo tem conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

Artigo 9º

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente é iniciado com a respetiva Pré-inscrição, contém todos os documentos respeitantes ao Cliente, designadamente os seguintes:

A- Processo Administrativo

- Ficha de Candidatura
- Ficha de Admissão
- Documentos do Cliente e do(s) Significativo(s)
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos
- Documentos Contratuais
 - Contrato de prestação de serviços, adendas ao contrato e rescisão ao contrato
- Guiões de Reunião

B- Processo Técnico

- Ficha de Avaliação Diagnóstica
- Programa de Acolhimento
- Relatório do Programa de Acolhimento
- Plano Individual e respetivas revisões/Avaliações
- Plano Individual de Cuidados (PIC) e respetivas revisões
- Guiões de Reunião

C – Processo de Saúde:

- Relatório Médico
- Esquemas terapêuticos, quando aplicável;
- Entre outros.

2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na Organização, em local próprio que garanta a sua confidencialidade e de fácil acesso à Direção: Processo Administrativo – Secretaria; Processo Técnico/Saúde – Gabinete de Apoio.

3. Cada Processo Individual é atualizado semestralmente ou sempre que se considere necessário.

Artigo 10º

Lista de Candidatos

1. Os candidatos a Clientes que satisfaçam os critérios de admissibilidade e depois de reunidos todos os documentos e elaborada reunião de candidatura, mas para os quais não exista vaga, são inscritos na Lista de Candidatos/espera;

2. O candidato a Cliente e/ significativo será informado de imediato da não admissão;

3. A Lista de Candidatos é atualizada no mínimo anualmente, ou sempre que se considere necessário;

4. Esta Lista de Candidatos será gerida tendo em conta os critérios de admissão/priorização;

5. No caso em que o candidato/significativo informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado, na área administrativa, por um período mínimo de um ano e conseqüentemente é atualizada a lista;

6. Quando o candidato e/ou representante informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos critérios e respetiva ponderação;

7. Os critérios de retirada de lista de candidatos são: vontade em sair da mesma, por falecimento bem como por ter recusado em ser admitido(a) na sua seleção sem justificação atendível pela Direção.

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11

Local da Prestação de Serviços

Constitui-se como centro de apoio a toda esta atividade, o edifício sede desta Organização, que decorrerá como é óbvio na residência do cliente.

Artigo 12

Horários de Funcionamento

1. SAD do Centro Social Paroquial do Romeu funciona durante todo o ano, das 8h às 18h em dias úteis, fins-de-semana, apenas haverá distribuição das refeições. A quem contratualizar o serviço de Teleassistência, o apoio será 24h/durante todo o ano.

Artigo 13.º

Refeições

1. Horário das refeições:

Almoço: A partir das 11:00h

2. A ementa semanal encontra-se afixada no placar do *hall* da entrada desta Organização e no veículo que executa o transporte das refeições, para que a colaboradora possa informar o utente, caso lhe seja solicitado.
3. As necessidades alimentares dos Clientes serão sempre respeitadas, desde que prescritas pelo médico;
4. O cliente ou responsável deve zelar pelo correto uso das marmitas.

Artigo 14º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado no período do dia 1 ao dia 8 referente ao mês anterior, entregue à colaboradora que lhe entregara a devida fatura como prova da sua liquidação.

3. Na falta de pagamento estipulado, na data referida no ponto 1, e não sendo dado conhecimento prévio, a frequência do Cliente poderá ser suspensa, e serão devidos à Instituição;
4. Anualmente a mensalidade será ajustada face à prova de rendimentos/despesas legíveis entregues bem como poderá sofrer um aumento mediante a taxa de inflação devidamente aprovada pela Direção do Centro Social. Esta alteração deverá constar na folha de cálculo em anexo ao contrato devidamente assinada por ambas as partes com aviso prévio de 08 dias;
5. Iniciando-se a frequência do SAD na primeira quinzena do mês, o cliente/significativo é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês;
6. Decorrendo o falecimento do utente na primeira quinzena do mês, será devolvido o valor correspondente à 2ª quinzena do mês, no caso de o falecimento decorrer na 2ª quinzena (a partir do 15º dia inclusive), o responsável pelo pagamento, não terá direito a qualquer devolução.

Artigo 15º

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para além do Cliente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união da facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

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

2.1 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

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

- 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) Prediais;
- g) De capitais;

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- a. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- b. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 5., 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.
- c. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- d. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- e. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

f. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

g. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

5. Para efeitos de determinação no montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devido 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 a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica. *(São aceites despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, desde que acompanhadas por receita médica. Os comprovativos necessários são as faturas, cópia das receitas médicas e atestado de doença crónica (caso não esteja assinalado em declaração de IRS). Por exemplo, entram como despesas de saúde as consultas, cirurgias, medicamentos ou tratamentos de fisioterapia, desde que prescritos por um médico, face a essa doença crónica. Já*

no caso de despesas com transporte para consultas e/ou tratamentos não são considerados.)

a. Ao somatório das despesas referidas podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, tendo a Direção aprovado que o limite máximo é o valor do Salário Mínimo Nacional em vigor.

6. O rendimento *per capita* mensal é calculado 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

7. A prova dos rendimentos 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.

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

b. A falta de entrega dos documentos solicitados (rendimentos e despesas legíveis), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

8. Considera-se custo médio real do Cliente que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de Clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

9. As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil, podendo a instituição aumentar até 5% mediante a inflação e custo da resposta social para além das potenciais alterações fruto dos documentos probatórios entregues pelo cliente/familiar;
10. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a instituição proceder à revisão da respetiva participação.

Artigo 16º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta Organização encontra-se afixado no placar no *hall* da entrada Organização em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar).
2. Ao pessoal afeto ao serviço do SAD, compete nomeadamente:
- 2.1 Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com a família;
 - 2.2 Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
 - 2.3 Assegurar o transporte de alimentos;
 - 2.4 Colaborar nas tarefas de alimentação dos Clientes;

 - 1.6 Prestar cuidados de higiene e conforto;
 - 2.6 Incentivar os utentes a desenvolverem as suas potencialidades para atividades úteis ao próprio e aos que o rodeiam;
 - 2.7 Zelar pela segurança dos bens e haveres dos espaços onde desempenham as suas funções;

 - 2.8 Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direção.

Artigo 17º

Direção Técnica

A Direção Técnica desta Organização compete a uma técnica, nos termos da Portaria n.º 38/2013 do Ministério do Trabalho e Solidariedade Social, publicado no Diário da República - I Série B, n.º 21 de 30 de janeiro de 2013, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no *hall* da entrada da Instituição.

DIREITOS E DEVERES

Artigo 18º

- Direitos e Deveres dos Clientes e/ Significativo

São direitos dos Clientes e/ Significativos:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. 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;
3. Qualquer serviço a ser realizado no domicílio do cliente só será executado na sua presença, caso não seja possível, o mesmo poderá ser agendado para outro dia. No caso da entrega da refeição, se o cliente não se encontrar na residência será, previamente indicado, pelo cliente, o local seguro a deixar a alimentação;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter informação da ementa semanal sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

São deveres dos Clientes e/ Significativos:

1. Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
2. Colaborar com a equipe do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Participar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e contrato de prestação de serviços/adendas;

Direitos do(s) Significativo(s):

1. A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
2. A ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
3. A efetuar reclamações, elogios e sugestões;
4. Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

Artigo 19º

Direitos e Deveres do CSPR

São direitos da Organização:

1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço, cumprimento do presente Regulamento Interno e respetivo Contrato de Prestação de Serviços;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Organização;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ significativo no ato da admissão.

São deveres da Organização:

1. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos clientes;
5. Manter os processos dos colaboradores e Clientes atualizados;

6. Garantir o sigilo e confidencialidade dos dados constantes nos processos dos Clientes.

Artigo 20º

Direitos e Deveres dos Colaboradores Direitos e Deveres do CSPR

São direitos da Organização:

1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço, cumprimento do presente Regulamento Interno e respetivo Contrato de Prestação de Serviços;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Organização;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ significativo no ato da admissão.

São deveres da Organização:

7. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
8. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
9. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
10. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos clientes;
11. Manter os processos dos colaboradores e Clientes atualizados;
Garantir o sigilo e confidencialidade dos dados constantes

São direitos dos colaboradores:

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos clientes, seus significativos e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;

2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Organização, de acordo com a legislação laboral em vigor.

São deveres dos colaboradores:

1. Os colaboradores deverão respeitar os clientes, garantindo os seus direitos;
2. Os colaboradores da Organização têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Organização;
3. Os colaboradores deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, sigilo e confidencialidade contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Organização;
4. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.
5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
6. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da Organização.

Artigo 21º

Alteração, Suspensão e/ Rescisão da Prestação de Serviços

1. O contrato pode ser denunciado a todo tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, com antecedência de trinta dias;
2. A cessação da prestação dos serviços ocorre pelo falecimento do Cliente, por desistência, inadequação dos serviços às necessidades, insatisfação, incumprimento das normas/regras discriminadas no Regulamento Interno e pela falta de pagamento estipulado de forma sistemática e continuada (mínimo de três meses) por parte deste;
3. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes;

Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existam dívidas à Instituição, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;

- c) Desrespeito pelas regras da Instituição, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo significativo das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
1. O significativo do cliente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.

Artigo 22º

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente ou seu Significativo/responsável e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Mediante a necessidade de alterações de qualquer parte do contrato, deverá ser escrita uma Adenda ao contrato com a assinatura de todas as partes.

A revisão anual de mensalidade poderá ser acordada pela assinatura da folha de cálculo da mensalidade como forma de conhecimento e de aceitação da mesma. Caso os familiares/significativo estejam longe, a Instituição poderá enviar por carta a informação da nova mensalidade.

Artigo 23º

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, esta Organização possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado. Caso pretenda reclamar na sua residência, terá de ser comunicado à Direção Técnica para que a mesma efetue uma visita domiciliária para o efeito, podendo utilizar o Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 24º

Sugestões, Elogios e Melhoria Contínua

1. Existe na Instituição uma caixa de recolha de sugestões/reclamações e elogios, no hall da entrada da Instituição, acompanhada de impressos próprios;
2. Poderá o cliente solicitar à ajudante familiar o impresso próprio para efetuar a sua sugestão, reclamação ou elogio, desde que garanta a confidencialidade na entrega do impresso (ex. entregar em envelope fechado);
3. Todas as sugestões/elogios/reclamações são comunicadas à Direção da Instituição, que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido;

3. Anualmente será aplicado o questionário de avaliação do grau de satisfação com vista a obtermos a opinião dos clientes e dos familiares/significativos acerca das variáveis que consideramos cruciais para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços prestados. Os resultados serão afixados no placard dedicado ao SAD, por um período mínimo de 15 dias, para dar conhecimento dos resultados obtidos a quem preencheu. Com base nestes, a Direção e a equipa técnica, traçarão ações de melhoria. Caso o cliente não possa deslocar-se, poderá solicitar à ajudante familiar o documento com os resultados dos questionários.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 25º

Gestão de Comportamentos e Prevenção de casos de Negligência, Abusos e Maus Tratos

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores para com os Clientes e vice-versa, serão analisados pela Direção e geridos de acordo com as orientações do Manual de Prevenção de Abusos e Maus Tratos em vigor.

Artigo 26º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Organização deverão informar e contratualizar com os Clientes e/ seus significativos legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 8 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste;
2. Estas alterações são comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 27º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Organização, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



Artigo 28º
Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado pela Direção do Centro Social Paroquial do Romeu, e dele será dado conhecimento aos Clientes ou seus significativos/tutores legais dentro dos prazos legais.

Romeu, 01 de Dezembro 2022

O Presidente da Direcção

(Cónego Valentim dos Santos Bom)