

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE AVELEDA

Instituição Particular de Solidariedade Social



REGULAMENTO INTERNO
PARA A RESPOSTA SOCIAL

APOIO DOMICILIÁRIO



Índice

CAPÍTULO I:	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Norma I	4
Âmbito de aplicação.....	4
Norma II.....	4
Legislação Aplicável.....	4
Objectivos do regulamento	4
Norma IV	5
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	5
Norma V.....	5
Condições de Admissão e Lista de Espera.....	5
Norma VI	6
Candidatura	6
NORMA VII	6
Critérios de Admissão.....	6
NORMA VIII.....	7
Admissão.....	7
NORMA IX.....	7
Acolhimento dos Novos Clientes.....	7
NORMA X.....	7
Processo Individual do Cliente	7
NORMA XI.....	8
Listas de Espera	8
CAPÍTULO III.....	8
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
NORMA XII	8
Instalações.....	8
NORMA XIII.....	9
Horários de Funcionamento	9
NORMA XIV.....	9
Pagamento da Mensalidade.....	9
NORMA XV	9
Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	9
NORMA XVI.....	12
Refeições.....	12
NORMA XVII	12
Actividades/Serviços Prestados	12
O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do Animador Sociocultural e Directora Técnica, que organiza as actividades, nas quais os clientes da resposta social de SAD estão incluídos.....	12
NORMA XVIII.....	12
Quadro de Pessoal.....	12
CAPÍTULO IV.....	12
DIREITOS E DEVERES	12
NORMA XXI.....	12



Direitos dos Voluntários	12
NORMA XXII	12
Deveres dos Voluntários	12
NORMA XIX.....	13
Direitos dos Clientes e familiares	13
NORMA XXII	13
Deveres dos Clientes e familiares	13
NORMA XXIII.....	13
Direitos da Direção do Centro Social Paroquial de Aveleda	13
NORMA XXIV.....	14
Deveres do Centro Social Paroquial de Aveleda	14
NORMA XXV	14
Disposições complementares	14
NORMA XXVI.....	14
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	14
NORMA XXVII	14
Contrato.....	14
NORMA XXVIII.....	15
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	15
Livro de Ocorrências e Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos	15
NORMA XXX.....	15
Livro de Reclamações.....	15
CAPÍTULO V.....	15
DISPOSIÇÕES FINAIS	15
NORMA XXXI.....	15
Alterações ao Regulamento	15
NORMA XXXII	15
Integração de Lacunas.....	15
NORMA XXXIII.....	16
Entrada em Vigor.....	16



CAPÍTULO I:

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Aveleda** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Colectiva de Utilidade Pública e sem fins lucrativos. Em conformidade com os seus objectivos estatutários e através do estabelecimento de um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Braga do Instituto da Segurança Social, I.P em 20/12/2004 tem em funcionamento a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com sede no Largo da Igreja nº 12, 4705-046 Braga, na freguesia de Aveleda, com capacidade para 8 utentes.

O **Serviço de Apoio Domiciliário** constitui uma resposta social desenvolvida com o objectivos de prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas idosas, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades diárias, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e suas famílias. Tem como objectivos contribuir para retardar ou evitar a institucionalização dos clientes, prevenindo a solidão e situações de risco social.

Norma II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social são os seguintes:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. 218 D/2019, de 15 de julho;
Portaria 196-A/2015, 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social com alterações previstas no 218 D/2019, de 15 de julho;
3. Portaria n.º 38/2013, de 30 Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC (Comissão Nacional da Cooperação);
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III

Objectivos do regulamento

1. São destinatários do serviço de apoio domiciliário:

- a) Pessoas com 65 anos ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada;

2. O presente Regulamento Interno visa:



O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- » Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- » Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento/estrutura prestadora de serviços;
- » Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;

Norma IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Cuidados de higiene e conforto pessoal
- Alimentação (almoço e jantar)
- Apoio na alimentação;
- Manutenção e limpeza do espaço do cliente (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados);
- Tratamento de roupa na instituição e habitação do utente;
- Massagem terapêutica e posicionamentos;
- Colaboração na prestação de cuidados de saúde, sob orientação da equipa de enfermagem/ médica de cada idoso;
- Apoio personalizado (Aquisição de bens, cabeleireiro, médico, podologista);
- Acompanhamento ao exterior;
- Apoio Social e psicológico;
- Actividades de animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.
- Apoio espiritual/religioso;
- Formação específica à família/cuidador;
- Realização de pequenas reparações/alterações no domicílio;
- Sempre que os clientes se encontrem em situação de dependência podem solicitar o empréstimo das ajudas técnicas (camas articuladas, andarilhos, cadeiras de rodas, etc.) que se julguem necessárias, mediante disponibilidade das mesmas.

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V

Condições de Admissão e Lista de Espera

A admissão dos Utentes é condicionada pelo número de vagas existentes. Havendo vaga a admissão é feita após decisão da Direcção. Não havendo vaga, o cliente fica inscrito em lista de espera.



A inscrição em lista de espera é válida por o período de um ano, sendo necessário efetuar nova inscrição caso a necessidade se mantenha.

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

--» Inscrição prévia na secretaria do CSPA

--» Ter idade igual ou superior a 65 anos, considerando-se pessoas com uma idade inferior portadoras de doença incapacitante;

--» Ser residente na área geográfica do Centro Social e Paroquial de Aveleda e, posteriormente, de freguesias limítrofes;

Norma VI

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 prova das declarações efectuadas, 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: de Segunda-feira a Sexta-feira (com marcação prévia)
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9:00h às 17:00h
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Centro.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Utente do Centro Social e Paroquial de Aveleda;
2. Residente na freguesia de Aveleda;
3. Situação económica (particularmente situações desfavorecidas e de grande precariedade);
4. Vivam sozinhas (risco de isolamento social);
5. Doença, deficiência ou invalidez;
6. Necessidade, por parte dos indivíduos, de cuidados de higiene;
7. Necessidade de ajuda na execução de tarefas várias da vida diária;
8. Estar privado de apoio familiar;
9. Ausência ou impossibilidade da família em prestar apoio e assistência que o idoso/individuo necessita;
10. Situações de emergência social;
11. Data ou ordem de inscrição;
12. Outros que a Direcção considere pertinentes.



NORMA 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 a Direcção, após visita domiciliária e parecer da Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 15 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: um mês da mensalidade.
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direcção e da Directora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

Ver regras de acolhimento

O Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, devendo, como referência, não ser inferior a 8 dias.

Regras de Acolhimento:

- » Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- » Apresentar a equipa responsável pela CSPA, nomeadamente os ajudantes de acção directa e técnicos que articularão com o cliente;
- » Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- » Avaliar as reacções do cliente;
- » Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- » Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do CSPA, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- » Divulgar os mecanismos de participação no CSPA, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
- » Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- » Definição de regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- » Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento identificando 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.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) A Ficha de Inscrição do Cliente;



- b) O Contrato do Cliente;
- c) Dados de Identificação e Sociais do Cliente;
- d) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (familiar; representante legal ou outros) em caso de emergência;
- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- f) Processo de saúde em dossier anexo com informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- g) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica,
- h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões; monitorizações e avaliações;
- i) Os vários registos de prestação de serviços; ausências; participação em actividades; ocorrências de situações anómalas;
- k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;

2.O Processo Individual do Cliente é arquivado no Centro Social e Paroquial de Aveleda, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual é actualizado sempre que necessário;

4. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI

Listas de Espera

- 1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, fica inscrito em lista de espera.
- 2. A Lista de espera não é numerada, seguindo-se os critérios de admissão sem influência da posição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

- 1. O Centro Social e Paroquial de Aveleda está sediado em Largo da Igreja nº 12, 4705-046 e as suas instalações são compostas por:
 - 5 Quartos com WC privado (três duplos e dois individuais);
 - 1 Sala de convívio;
 - 1 Sala de jantar;
 - 1 Salão de cabeleireiro;
 - 1 Quarto apoio a funcionárias e Centro de Dia
 - 1 Gabinete médico;



- 1 Bar;
- 1 Salão polivalente;
- 1 Jardim.
- 1 Cozinha ;
- 1 Escritório
- 1 Dispensa
- 1 Lavandaria
- 1 Arrumos

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta 8:00h às 18:00horas.
2. O Apoio Domiciliário encerra nos dias 24,25,31 de Dezembro e 1 de Janeiro, fins de semana e dias feriados.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. Os pagamentos relativos a outras actividades/serviços prestados pela instituição são pagos na secretaria do CSPA em prazo acordado.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;



- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – 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);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que títule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.



Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

A comparticipação familiar mensal é efectuada 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 mensalidade é calculada com base na soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado, por comprovativos da mesma.

A comparticipação mensal devida pelo utente sob a forma de mensalidade corresponde a 40% podendo aumentar até aos 75% (dependendo do número de serviços) sobre o rendimento *percapita* do agregado família.

A prestação de outros serviços, para além dos referidos no ponto 4, implicará um acréscimo na comparticipação familiar, aplicado sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar (percentagem varia consoante o serviço).

Salvo alteração anormal ou imprevisível das circunstâncias que determinaram a respectiva mensalidade, a comparticipação mensal do utente é objecto de revisão anual. Quando se demonstre através do resultado de averiguações que o utente recebe outros rendimentos, estes serão apurados para o cálculo da mensalidade a pagar ou será cobrada a mensalidade máxima.

No caso do utente se ausentar por um período que não exceda os 15 dias, pagará a mensalidade na totalidade. Se a ausência for superior a 15 dias, terá um desconto de 10% na mensalidade, pagando por isso 90% do valor estipulado.

Não há redução de comparticipação familiar mensal, mesmo que se verifique a frequência de mais que um elemento do agregado familiar.

O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos serviços administrativos.

O não pagamento da mensalidade, sem uma justificação plausível e devidamente comunicada aos serviços pode implicar a suspensão dos serviços contratados, até à regularização das mensalidades.



As despesas com medicação, fraldas e outras ajudas técnicas constituem valores acrescidos à mensalidade / comparticipação familiar.

Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o prazo para o aviso é de 30 dias de antecedência.

NORMA XVI

Refeições

Os horários são de acordo com o melhor funcionamento da Instituição e de acordo com as necessidades dos clientes. O cliente respeitará os horários da prestação dos serviços acordados por ambas as partes, salvo em situações especiais atendíveis pela responsável.

NORMA XVII

Actividades/Serviços Prestados

O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do Animador Sociocultural e Directora Técnica, que organiza as actividades, nas quais os clientes da resposta social de SAD estão incluídos.

2. Os passeios, quando necessário, serão cobrados aos clientes;
3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelas Ajudantes de Acção directa e Directora técnica desta instituição.

NORMA XVIII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Voluntários

São direitos dos Voluntários:

- » Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- » Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- » Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- » Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis;
- » Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- » Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- » Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

NORMA XXII

Deveres dos Voluntários

São deveres dos Voluntários:



- » Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- » Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- » Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- » Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- » Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- » Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- » Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

NORMA XIX

Direitos dos Clientes e familiares

São direitos dos clientes:

- » Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
- » Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- » Ser respeitado pela sua maneira de ser e estar;
- » Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- » Qualidade nos serviços prestados;
- » A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que seja entregue aos serviços do centro social;
- » 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 respectiva família;
- » Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os de saúde;
- » Conhecimento das ementas semanais;
- » Reclamar, verbalmente ou por escrito.

NORMA XXII

Deveres dos Clientes e familiares

São deveres dos clientes:

- » Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- » Tratar com dignidade e respeito os funcionários do serviço de apoio ao domicílio e os dirigentes da Instituição;
- » Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- » Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- » Participar no bom funcionamento dos serviços, através de sugestões ou críticas construtivas que visem melhorar a qualidade dos serviços.
- » Participar por escrito à Direcção do CSPA, com quinze dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço.

NORMA XXIII

Direitos da Direcção do Centro Social Paroquial de Aveleda

São direitos da Direcção do CSPA:

- » O CSPA reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
- » O CSPA tem o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir à família ou responsável o respectivo pagamento da mensalidade.



--> Na eventualidade do Nome do CSPA poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares/ responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

NORMA XXIV

Deveres do Centro Social Paroquial de Aveleda

São deveres da Direcção do CSPA:

- > Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- > Dar uma resposta social a pessoas necessitadas de uma intervenção institucional.
- > Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita resposta alternativa;
- > Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades básicas dos residentes;
- > Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- > Colaborar na prestação de cuidados de saúde.
- > Fomentar as relações interpessoais entre os idosos e com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.
- > Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares.
- > Ajudar em outras situações do interesse do cliente, desde que o CSPA para isso tenha capacidade.

NORMA XXV

Disposições complementares

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. Na eventualidade de ocorrer um óbito na presença de uma funcionária, esta deve informar imediatamente a responsável do serviço e o familiar responsável pelo cliente.

NORMA XXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção do serviço, pode ser feita excepcionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado; Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

No caso de desistência, sem aviso prévio, ou falecimento do cliente a mensalidade é paga na sua totalidade.

NORMA XXVII

Contrato



Nos 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

A Cessação da Prestação de Serviços pode ser denunciado a todo o tempo, por iniciativa do CSPA, com a antecedência mínima de 30 dias, quando ocorrerem situações tais como:

- Incumprimento das regras estabelecidas;
- Falta de pagamento;
- Omissão de dados importantes no momento de admissão.
- Difamação ou mal dizer quer dos clientes ou familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;
- Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão com os demais clientes e/ou com pessoal técnico ou auxiliar;
- Morte do cliente.

NORMA XXIX

Livro de Ocorrências e Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos

Este serviço dispõe de livro de ocorrências que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Após análise e recolha de fortes indícios, que conduzem a uma conclusão de que a pessoa está a ser vítima, deve proceder-se ao preenchimento de um registo de incidentes críticos qual deve ser acompanhado, se possível, de vários registos nos quais constam os indícios observados. Esses registos devem ser comunicados à Directora técnica, que por sua vez dará conhecimento à Direcção.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria sempre que desejado ou online.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do CSPA, 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 que a estes assiste.

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

NORMA XXXII

Integração de Lacunas



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

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entrou em vigor com as alterações introduzidas em 1 de Janeiro de 2024.

Aveleda, 1 de Janeiro de 2024

A Direcção