



REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

**Eiras
2016**

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A SOL-EIRAS, Associação de Solidariedade e Cultural, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social de Coimbra em 1 de Outubro de 2005, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, sita na Travessa da Esperança, nº9, União das Freguesias de Eiras e São Paulo de Frades do Concelho do Distrito de Coimbra, visando contribuir para a melhoria das condições de vida social da população.

A SOL-EIRAS foi criada por iniciativa particular, possuindo as Respostas Sociais de Centro de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário.

A Instituição supra citada é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, cujo registo dos Estatutos na Direção-Geral da Segurança Social foi lavrado pela inscrição nº 1/99 de fl. 118 a fl. 118 verso livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, em 30/06/1998.

NORMA II

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito regendo-se pelo estipulado:

- a). Decreto-Lei nº 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b). Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o Regime Jurídico de Cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c). Despacho Normativo nº 62/99, e Decreto-Lei nº 133-A/97 de 30 de Maio – que reformulou o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos e serviços de apoio social, do âmbito da Segurança Social e determinou a criação de normas reguladoras das condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos estabelecimentos;
- d). Decreto-Lei nº33/2014, de 04 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;
- e). Decreto-Lei 196/A de 01 de Julho de 2015, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social
- f). Protocolo de Cooperação em vigor;
- g). Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h). Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do Apoio Domiciliário:

- a). Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b). Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c). Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio de vida natural, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d). Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- e). Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f). Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela cultura, história e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- g). Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- h). Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida;
- i). Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- j). Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto-cuidado e da autoestima, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- k). Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir acidentes, quedas, problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- l). Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA IV

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social de SAD da SOL-EIRAS;
- 3. Promover a participação ativa dos Clientes ou seus Representantes Legais ao nível da gestão das Respostas Sociais.

NORMA V

Cuidados e Serviços

- 1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes:
 - a). Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b). Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c). Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica; Tratamento da roupa do uso pessoal do Cliente; Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e serviços, pagamento de serviços;
 - d). Apoio psicossocial;
 - e). Serviço de fornecimento de Alimentação e de Higiene Pessoal aos sábados, domingos e feriados, mediante a inscrição para tal e pagamento extra.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Clientes

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário da SOL-EIRAS:

- 1. Ter 65 anos de idade, salvo casos excepcionais que careçam deste tipo específico de Resposta Social.

2. Estar isento de doença infeto-contagiosa ou mental incompatíveis com o regular funcionamento do SAD, tendo cumprido o programa de vacinação de acordo com a idade.
3. Ser residente na União de Freguesias de Eiras, São Paulo de Frades e Freguesias limítrofes.

NORMA VII

Candidatura/Inscrição

1. A prestação de informação para a candidatura à Resposta de Serviço de Apoio Domiciliário pode ser realizada por contacto telefónico ou presencial, tendo que ficar registada no Impresso – Informação Disponibilizada ao Cliente (Imp.01, It.01, Pc.01).
2. Para a candidatura deve ser disponibilizado o Impresso – Ficha de Inscrição (Imp.02, It.01, Pc.01) que terá um número de entrada, por data de inscrição.
3. Para a inscrição no SAD, é necessário entregar:
 - a). Cópia do Bilhete de Identidade do Cliente e do Representante Legal;
 - b). Cópia do Cartão de Contribuinte do Cliente e do Representante legal;
 - c). Cópia do Cartão Nacional de Saúde ou de outro sistema do Cliente;
 - d). Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;OU: Cópia do Cartão de Cidadão do Cliente e do Representante Legal.
4. Após a inscrição, proceder-se-á a uma Entrevista Diagnóstica, devendo realizar-se no prazo de 5 dias úteis.
5. A Entrevista entre o Responsável pela gestão da prestação dos serviços e o Cliente deverá ser realizada preferencialmente no domicílio do Cliente com a presença de uma pessoa significativa e de um técnico da Organização encaminhadora, caso exista e se considere uma mais-valia para o processo.
6. A Entrevista Diagnóstica servirá para o levantamento das necessidades do Cliente e Representante Legal que deverão ser registadas na Ficha Inicial de Requisitos (Imp.03, It.02, Pc.01).

NORMA VIII

Critérios de Admissão

1. A admissão de Clientes é da responsabilidade da Diretora Técnica.
2. Os critérios de Admissibilidade são os seguintes:
 - a). Situação economicamente desfavorecida;
 - b). Hospitalização dos indivíduos ou familiares que prestam assistência ao utente ou outra situação de emergência;
 - c). Risco de isolamento social;
 - d). Residência na Freguesia da Instituição.

NORMA IX

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica.
2. Os candidatos admitidos serão informados através da Carta de Admissibilidade (Imp.04, It.02, Pc.01).

3. A não comunicação/comparência na Instituição após a recepção da Carta de Admissibilidade, no prazo de 5 dias, sem justificção plausível, determinará a desistência da vaga.
4. Caso o candidato seja admitido mas não exista vaga, deverá ser integrado na Lista de Candidatos (Imp.06, Pc.01), bem como informado do modo de funcionamento da mesma através do Impresso – Hierarquização e Aprovação dos Candidatos (Imp.07, It.03, Pc.01).
5. A Lista de Candidatos é analisada tendo em conta os critérios de admissão referenciados na Norma anterior, assim como um conjunto de critérios como:
 - a). Grau de autonomia e tipos de cuidados requeridos;
 - b). Residência na Freguesia da Instituição;
 - c). Limitações do contexto social, nomeadamente no que respeita à inexistência de retaguarda familiar;
 - d). Cliente encaminhado pelos serviços de Segurança Social;
 - e). Grau de adequação dos serviços da Instituição às necessidades e expectativas do Cliente.
6. Se o candidato não cumprir os critérios de admissibilidade, deverá ser informado através da Carta de Não Admissibilidade (Imp.05, It.02, Pc.01), sendo a sua Ficha de Inscrição administrativamente arquivada durante um ano.
7. Após a admissão do Cliente no SAD, é estabelecido um Contrato escrito entre a Instituição e o Cliente e Representante legal, procedendo-se ao pagamento da primeira mensalidade.
8. Para a assinatura do Contrato, devem constar no Processo do Cliente todos os documentos referenciados na Norma VII.
9. O Contrato deverá ter a seguinte informação:
 - a). Identificação do Cliente e do Representante Legal;
 - b). Identificação da Entidade Gestora da Prestação de Serviços;
 - c). Período de vigência do Contrato;
 - d). Direitos e deveres dos Clientes e Representantes Legais;
 - e). Direitos e deveres da Entidade;
 - f). Condições de renovação, alteração, suspensão e ou rescisão do Contrato;
 - g). Identificação dos serviços e atividades contratualizados;
 - h). Indicação clara da mensalidade;
 - i). Tomada de conhecimento, por parte do Cliente e Representante Legal, do Regulamento Interno da Resposta Social do SAD.
10. O Contrato deverá ser assinado em duplicado pelo Cliente, Representante Legal e Entidade prestadora dos serviços.
11. Sempre que se verifique alteração ao Contrato, será elaborada uma adenda ao Contrato existente, sujeita a aprovação de ambas as partes, passando a fazer parte do processo.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

1. A Diretora Técnica efetua o planeamento da fase de acolhimento do Cliente devendo:
 - a). Realizar uma visita ao domicílio para avaliação das condições de habitação, serviços a prestar entre outros assuntos;
 - b). Marcar a data do início da prestação dos serviços;
 - b). Efetuar uma reunião com a equipa de trabalho para análise das especificidades do Cliente entre outras orientações.
2. No primeiro dia de prestação de serviços, a Diretora Técnica poderá acompanhar a equipa de SAD, garantindo a qualidade dos serviços.
3. É feito um inventário dos bens do Cliente através do Impresso – Lista de Material Fornecido pelo Cliente (Imp.01, It.01, Pc.02).
4. É estabelecido o Programa de Acolhimento (Imp.03, It.03, Pc.02) dizendo respeito ao período de adaptação do Cliente que não deverá ser superior a 30 dias.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. Depois de confirmada a integração do Cliente no SAD, procede-se à Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente (Imp. 01, It.01, Pc.03).
2. No Processo Individual do Cliente devem ser registados dados como:
 - a). Rotinas e atividades diárias;
 - b). Comportamentos evidenciais e alterações;
 - c). Interações com a equipa técnica e colaboradores;
 - d). Visitas de familiares e amigos;
 - e). Registo de situações anómalas.
3. O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos de cada pessoa que tem início com a Ficha de Inscrição – Parte A (Imp.02. It.01, Pc.01).
4. Fazem parte deste Processo:
 - a). Ficha de Inscrição com os dados de identificação do Cliente e Representante Legal;
 - b). Contrato celebrado entre o Cliente e a Instituição;
 - c). Dados facultados no processo de candidatura, como por exemplo, boletim de vacinas, declaração médica em como a pessoa pode frequentar o Estabelecimento;
 - d). Cópia dos encargos com habitação e medicação, em caso de doença crónica;
 - e). Prova de rendimentos;
 - f). Identificação do Representante Legal;
 - g). Informação médica (dieta, medicação e outro tipo de informação pertinente) (Imp.05, It.02, Pc.03);
 - h). Ficha de Avaliação Diagnóstica (Imp.01, It.01, Pc.02);
 - i). Plano Individual;
 - j). Relatórios de Avaliação da implementação do Plano Individual (Imp.02, It.02, Pc.03);
 - k). Registos da integração do Cliente;
 - l). Registos de permanência no Estabelecimento.
5. O Processo Individual deve ser guardado em condições que garantam a privacidade e confidencialidade, sendo atualizado e revisto com os resultados da sua avaliação.

NORMA XII
Plano Individual

1. O Plano Individual, adiante designado por P.I, (Imp.02, It.02, Pc.03) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o Cliente.
2. Para a elaboração, implementação e avaliação do Plano Individual, é necessário considerar princípios tais como:
 - a). A individualização e personalização do P.I respeitando os objetivos, valores e os interesses do Cliente;
 - b). A dimensão holística do indivíduo;
 - c). A participação ativa do Cliente e pessoa significativa em todas as fases do processo;
 - d). O trabalho em rede e em parceria através da identificação de outras estruturas da comunidade;
 - e). A participação ativa do Cliente e pessoa significativa em todas as fases do processo.
 - f). O trabalho em rede e em parceria através da identificação de outras estruturas da comunidade;
 - g). A promoção da autonomia do Cliente, inclusão na comunidade e qualidade de vida.
3. O P.I deverá ter:
 - a). Identificação do Cliente;
 - b). Síntese da avaliação diagnóstica;
 - c). Objetivos gerais da intervenção;
 - d). Atividades de intervenção, indicadores e calendarização;
 - e). Definição dos responsáveis pela elaboração, implementação, monitorização, avaliação e rescisão do P.I;
 - f). Assinatura dos intervenientes;
 - g). Data de avaliação/revisão do Plano;
 - h). Resultados atingidos;
 - i). Avaliação qualitativa e quantitativa dos desvios face ao planeado;
 - j). Propostas de reformulação.
4. O P.I deve ser integrado no Processo Individual do Cliente podendo ser fornecida uma cópia ao Cliente quando solicitado.

CAPÍTULO III
Regras de Funcionamento
NORMA XIII
Instalações

1. A SOL-EIRAS está sediada na Travessa da Esperança nº 9, 3020-173 – Eiras -Coimbra, tendo como Respostas Sociais: Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
2. A Resposta de SAD, presta serviços no domicílio dos Clientes, possuindo como recursos físicos as instalações da SOL-EIRAS, com cozinha para confeção diária de todas as refeições, despensa e zona de câmaras frigoríficas, arrumação de secos, gabinete de Serviço Social e Direção Técnica, um WC e zona de cacifos para as colaboradoras.
3. O SAD conta com 3 carrinhas para o transporte dos colaboradores da equipa de trabalho, do material de higiene e das refeições.

NORMA XIV
Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Sexta-feira das 8h00 às 18h00, durante os doze meses do ano.
2. A Sol-Eiras dispõe de um serviço de entrega de refeições aos Sábados, Domingos e Feriados que pressupõe o pagamento de um valor acrescido à mensalidade.
3. Apenas poderão usufruir dos serviços aos Sábados, Domingos e Feriados os Clientes inscritos para o efeito.
4. Os Clientes poderão inscrever-se a qualquer momento para os serviços de Sábados, Domingos e Feriados, devendo para isso dirigir-se à Diretora Técnica.
5. Os Clientes que queiram usufruir deste serviço de entrega de alimentação aos Sábados, Domingos e Feriados de forma esporádica, poderão fazê-lo contactando a Diretora Técnica até ao dia de sexta-feira às 16h, para que a encomenda e o serviço possam ser preparados.
6. A SOL-EIRAS poderá encerrar em situações especiais e imprevistas nomeadamente por doenças epidémicas, catástrofes naturais ou outros casos.
7. Poderá também encerrar por questões de ordem interna, tendo a Instituição que avisar os Clientes com antecedência.
8. O horário da Direção Técnica e Serviço Social é das 8h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00 (este horário poderá ser alterado por necessidades de serviço)

NORMA XV
Comparticipações Familiares Devidas pela Utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais

1. Segundo o Decreto-Lei 196/A, considera-se Participação 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 utente que integra no agregado familiar, faz parte igualmente 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 de facto há mais de dois anos;
 - b). Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral;
 - c). Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
 - d). Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e). Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a). Tenham entre si um vínculo contratual como hospedagem ou arrendamento de uma parte da habitação;
 - b). Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;
 - c). Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por igual 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 carácter temporário.

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

- a). Do trabalho dependente;
- b). Do trabalho independente;
- c). De pensões;
- d). De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares ou por deficiência);
- e). Bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o 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);

5. 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.

6. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), 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.

7. Consideram-se rendimentos prediais ou rendimentos definidos no artigo 8º 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.

7.1. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços das finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

7.2. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o 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.

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

7.4. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou de 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.

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

8. Para determinação do montante de rendimento disponível consideram-se as seguintes despesas:

- a). O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b). Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação permanente;
- c). Despesas com transportes até 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.

9. O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo:

RC= Rendimento per capital mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

10. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a Instituição poderá convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

11. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação máxima.

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

13. A revisão das comparticipações familiares ocorre no início de cada ano civil.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela comparticipação dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº de Serviços	Serviços a Prestar	% s/ rendimento <i>per capita</i>
2	Alimentação e Higiene Habitacional	40%
2	Alimentação e Higiene Pessoal	45%
3	Alimentação, Higiene Pessoal e Tratamento de Roupa	45%
3	Alimentação, Higiene Pessoal e Higiene Habitacional	45%
4	Alimentação, Higiene Habitacional, Higiene Pessoal e Tratamento de Roupa	50%
5 ou +	Alimentação, Higiene Pessoal, Higiene Habitacional, Tratamento de Roupa e Socialização	55%

NORMA XVII

Outros Serviços

Alimentação e Higiene Pessoal Sábados, Domingos e Feriados	10.00€/dia
Higiene Pessoal Sábados, Domingos e Feriados	8€/dia
Alimentação Sábados, Domingos e Feriados	6€/dia

NORMA XVIII

Montante e Revisão da Participação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
2. No caso de ser uma ausência justificada superior aos 23 dias, será feito um desconto de 50% no valor da participação familiar.
3. Haverá lugar a um desconto de 20% quando duas pessoas do mesmo agregado familiar estiverem inscritas.

NORMA XVIII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/participação é efectuado no seguinte período: de 01 a 10 de cada mês, no Gabinete de Direção Técnica e Serviço Social (situado no Centro de Dia da mesma Instituição), por transferência bancária para o NIB, **0045 3035 4020 4390 3373 5** devendo efectuar-se prova da transferência através do recibo comprovativo, e por cheque ou numerário.
2. Ao fim do primeiro mês de falta de pagamento, os Clientes/Representantes Legais serão informados por escrito para regularizarem a situação. Caso não o efectuem no prazo de dez dias, será anulada a inscrição.

NORMA XIX

Inscrição como Sócio

1. Todos os Clientes inscritos na SOL-EIRAS ficam automaticamente inscritos como Sócios.
2. O valor da Quota de Sócio pode ser paga semestralmente ou anualmente.
3. O pagamento da Quota deverá ser paga de forma independente da mensalidade, dado não ser contabilizada no mesmo processo contabilístico.

CAPÍTULO IV

Prestação de Cuidados e Serviços

NORMA XX

Fornecimento e Apoio na Alimentação

1. A alimentação é fornecida aos Clientes que tenham solicitado aquando a contratualização.
2. As refeições estão de acordo com as necessidades nutricionais dos Clientes, tendo que, em situação de dieta especial, haver lugar a prescrição médica devidamente apresentada e que respeite as capacidades do Centro.
3. As ementas são elaboradas semanalmente pela Diretora Técnica e pelas Cozinheiras da Instituição, primando pela variedade e qualidade, encontrando-se afixadas no Centro em local próprio para o efeito, podendo ser fornecidas aos Clientes sempre que desejado e solicitado.
4. O pequeno-almoço é entregue entre as 8h30 e as 10h00, de Segunda a Sexta-feira.
5. O almoço e lanche são entregues aos Clientes entre as 12h00 e as 13h30, de Segunda a Sexta-Feira.
6. No que diz respeito aos Clientes inscritos para o serviço extra de Sábados, Domingos e Feriados, os horários de entrega são os mesmos que durante a semana.

NORMA XXI

Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de Higiene Pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Os cuidados de higiene e de imagem ao Cliente são prestados de acordo com o contratualizado bem como de acordo com o Plano Individual.
3. Todos os cuidados de higiene deverão ser registados no Impresso – Cuidados Pessoais (Imp.02, Pc.05).
4. As higiene decorrem das 8h30 às 12h00 e das 14h30 às 17h30 de Segunda a Sexta-Feira, podendo sofrer alteração para benefício da dinâmica institucional ou qualidade do serviço.
5. Existe igualmente serviço de Higiene Pessoal aos fins-de-semana e feriados que deverão ser contratualizados com valor acrescentado à mensalidade.
6. Os Clientes devem ser incentivados ao auto-cuidado de forma a desenvolver as competências pessoais e criar alguma autonomia sempre que possível.
7. Os cuidados de imagem, fundamentais para a promoção da auto-estima do Cliente, deve também ser registados.

NORMA XXII

Tratamento de Roupas

1. A SOL-EIRAS dispõe de serviço de tratamento de roupas.
2. Apenas os Clientes inscritos para o Serviço de lavandaria poderão usufruir do mesmo.
3. A lavandaria situa-se nas instalações do Centro, num edifício junto ao Centro de Dia.
4. Os Clientes interessados pelo serviço de tratamento de roupas deverão dirigir-se à Diretora Técnica para procederem à devida inscrição.
5. O tratamento de roupa inclui o serviço de lavagem, secagem e roupa passada a ferro, entregue em cestos no domicílio do Cliente.
6. Caso o peso da roupa a lavar, secar e passar ultrapasse os 15 Kg por mês, uma taxa será cobrada e faturada ao Cliente em questão.

NORMA XXIII

Higiene Habitacional

1. Por Higiene Habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do Cliente, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas do uso exclusivo do mesmo (onde come, onde se lava e onde dorme)
2. Este serviço deverá igualmente constar no Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XXIV

Atividades socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. O desenvolvimento de passeios e outras atividades são da responsabilidade da Diretora Técnica, sempre relacionados com o Plano Anual de Atividades e Planificações Semanais, afixados em local visível.
2. A integração dos Clientes de SAD será possível quando a organização das atividades e dos transportes assim o permitir.
3. Os serviços prestados no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com a Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente (Imp.01, It.01, Pc.03) bem como com o Plano Individual (Imp.02, It.02, Pc.03).

4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
5. É sempre necessária uma autorização dos Representantes Legais.

NORMA XXV

Administração da Medicação

1. A administração da medicação aos utentes de Apoio Domiciliário pode ser realizada pelas colaboradoras do Centro mediante solicitação da família e mediante o preenchimento de um Impresso entregue pela Diretora Técnica (Imp. 05, It. 03, Pc. 05)

NORMA XXVI

Quadro de Pessoal

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 e Voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a Legislação/Normativos em vigor.

NORMA XXVII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste Estabelecimento compete a um Técnico nos termos do *Guião Técnico (DGAS; 1997)*, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XXVIII

Funções do Pessoal

Diretora Técnica / Técnica de Serviço Social: Dirige o funcionamento do Estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal.

Cria condições que garantam um clima de bem-estar aos Clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.

Garante que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da Legislação em vigor.

Administra o fundo de maneiço que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, mediante a apresentação de contas.

Solicita aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica, tendo em vista a melhoria dos serviços.

Promove reuniões de trabalho com os Clientes e colaboradores, prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Centro. Ausculta o pessoal no que diz respeito à sua formação e propõe ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados.

Participa em reuniões de Direção. Propõe a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija. Propõe à Direção a aquisição de equipamentos necessários para o bom funcionamento do Centro.

Colabora na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal.

Elabora o mapa de férias, folgas e horários do pessoal.

Participa em reuniões de Rede Social e Conselho Local de Ação Social (CLAS) bem como articula informação com entidades nomeadamente Segurança Social, Câmara Municipal, Saúde e Educação.

Presta serviço à comunidade, dando informações e esclarecimentos.

Estuda a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo a visitas domiciliárias.

Estuda e propõe a comparticipação do Cliente de acordo com os critérios definidos. Procede ao acolhimento dos Clientes com vista a facilitar a sua integração.

Organiza e mantém atualizado o processo individual de cada Cliente.

Fomenta e reforça as relações entre Clientes, familiares, amigos e comunidade. Incentiva à participação e organização de atividades bem como à interação entre as diversas Organizações do Concelho.

Elabora o Plano Anual de Atividades.

Fomenta a participação dos Clientes na vida diária do Estabelecimento.

Cozinheira: Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara a carne e legumes e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

Ajudantes de Cozinha: Trabalha sob as ordens da Cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.

Auxiliar de Serviços Gerais: Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta.

Ajudante de Ação Direta: Trabalha diretamente com os Clientes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar; recebe os Clientes e faz a sua integração; procede ao acompanhamento dos Clientes, guiando-os e auxiliando-os e participando na ocupação dos tempos livres; assegura a alimentação e presta cuidados de higiene e conforto aos Clientes

CAPÍTULO III DIREITOS E DEVERES NORMA XXIX Direitos dos Clientes

São direitos dos Clientes:

- a). Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social.
- b) Serem tratados com dignidade, amizade e competência.
- c) Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva sala de atividades e espaços exteriores.
- d) Terem acesso a um conjunto de atividades adequadas à sua idade, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global.
- e) Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação.
- f) Terem uma alimentação cuidada e diversificada.
- g). Respeito pela sua identidade pessoal e reserva a sua vida íntima, privada e familiar.
- h) Não estar sujeito a coação física ou psicológica.

NORMA XXX Direitos do Representante Legal

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os Representantes Legais têm direito de:

- a) Serem informados a participar em todas as situações relacionadas com os Clientes.
- b) Serem atendidos individualmente pelos responsáveis pela Instituição.
- c) Apresentar aos responsáveis críticas ou sugestões pertinentes.

d) Consultarem o processo do Cliente respectivo.

NORMA XXXI

Deveres dos Clientes e Representantes Legais

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os Clientes e Representantes Legais têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da Resposta Social de acordo com o Regulamento Interno.
- b) Cumprir os horários estipulados.
- c) Serem corretos e educados nos contactos com todos os colaboradores da Instituição.
- d) Não propiciar o uso de adornos, brincos, colares e outros, podendo estes serem um fator de risco para a pessoa ou para outros.
- e) Pagar pontualmente, nos primeiros oito dias de cada mês, a comparticipação mensal ou outras despesas de sua responsabilidade.
- f) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde e rendimentos auferidos.

NORMA XXXII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da Entidade Gestora da SOL-EIRAS:

- a) A lealdade e respeito dos Clientes e Significativos.
- b) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos.
- c) Exigir o cumprimento do Regulamento Interno.
- d) Tomar medidas sobre incumprimentos das normas previstas no Regulamento Interno.

NORMA XXXIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da Entidade Gestora da SOL-EIRAS

Garantir serviços e cuidados de qualidade para a satisfação das necessidades dos Clientes.

- a) Garantir a privacidade e individualidade de cada pessoa.
- b) Garantir o sigilo profissional.
- c) Desenvolver as atividades necessárias para o desenvolvimento de competências pessoais de cada pessoa.
- d) Possuir Livro de Reclamações.
- e) No caso de reclamação, enviar para a entidade competente toda a informação no prazo útil legislada.
- f) Sinalizar/Denunciar às entidades competentes situações que indiciem maus tratos, tendo em vista a defesa dos direitos humanos de cada pessoa.
- g) Garantir seguro obrigatório: é da responsabilidade da Instituição o seguro de cada Cliente que frequenta a Resposta Social e deverá cobrir todas as atividades desenvolvidas nas instalações do Estabelecimento durante o horário autorizado e previsto pela SOL-EIRAS e em excursões, visitas e outras iniciativas promovidas pela Entidade.

NORMA XXXIV

Metodologia de Gestão de Reclamações

1. No caso de existir uma reclamação oral por parte de um Cliente ou Representante Legal, a mesma será encaminhada para a Direção Técnica e posteriormente para a Direção da Sol Eiras para análise.
2. Após a análise da reclamação, deverão ser informados pela Diretora Técnica da decisão da Direção da SOL-EIRAS.
3. Em caso de reclamação escrita, a Instituição deverá encaminhar às entidades competentes toda a informação no prazo legal estabelecido.
4. No caso enunciado no número anterior, a entidade deverá aguardar resposta por parte das entidades competentes, assim como o Cliente ou Representante lesado.

NORMA XXXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A Instituição deve ser avisada com antecedência mínima de 30 dias da vontade de cessação dos serviços por iniciativa do Cliente/Representante Legal, excluindo situações devidamente avaliadas e decididas pela Direção.
2. Na necessidade do Cliente interromper temporariamente os serviços, a Direção deverá ser informada com 15 dias de antecedência, salvo situações em que o aviso prévio não for possível.

NORMA XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Em caso de desistência da frequência dos serviços da Instituição, o Cliente ou Representante Legal devem comunicar esse fato por escrito ao responsável pela Instituição com uma antecedência de 30 dias.
2. Nos casos em que não seja possível, por denúncia, por morte ou outras situações consideradas imprevistas e graves, deverão informar a Instituição com a brevidade possível.
3. Em caso de morte do Cliente, a SOL-EIRAS deve ter previsto mecanismos de situação imediatos nomeadamente:
 - a). Comunicação do óbito aos familiares e colaboradores, conferindo especial atenção aos mais próximos do Cliente.
 - b). A comunicação deve ser efetuada de forma tranquila, num espaço reservado, de forma a minimizar o impacto da informação.
 - c). Comunicação formal a outras instituições com as quais o Cliente tivesse relacionamento.
 - d). Preparação e trabalho com vista a uma gestão emocional de forma equilibrada e ajustada.
 - e). Identificação do representante da Instituição que estará presente na cerimónia fúnebre.
 - f). Assegurar o apoio na gestão do luto aos Representantes Legais e familiares do Cliente.
4. Na situação de ser o Representante Legal ou familiar a comunicar à Instituição do falecimento do Cliente, a Diretora Técnica disponibiliza-se para o apoio nas dificuldades que forem evidenciadas.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

Nos termos da Legislação em vigor, a SOL-EIRAS possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.

CAPÍTULO IV

Disposições Finais

NORMA XXXVIII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento da Legislação em vigor, sempre que este Regulamento sofrer alterações, os responsáveis pela Resposta 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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade competente para o Licenciamento/Acompanhamento Técnico da Resposta Social.

NORMA XXXIX
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade tendo em conta a Legislação/Normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XL
Disposições Complementares

1. Saúde/Situações de Emergência:

- a). Em caso de doença ou de acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao Representante Legal.
- b). Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em Unidade Hospitalar do Cliente que necessite, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde, recorrendo a ambulância ou Táxi. Depois de informado o Representante Legal, fica responsável pelo acompanhamento da situação.
- c). Serão afastados temporariamente os Clientes que sejam portadores de doença infecto-contagiosa ou suspeita dela. O seu regresso aos serviços deverá ser mediante declaração médica na qual seja indicada a natureza da doença e a data da sua extinção, evitando situações de contágio.
- d). A administração de medicamentos ao Cliente deve constar num Impresso que o Representante Legal deve preencher com elementos fundamentais tais como o nome do medicamento, horário da toma e motivo pelo qual foi prescrito.

NORMA XLI
Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação.

Visto e aprovado, por unanimidade, em reunião de Direção realizada a 28 de Fevereiro de 2016.

O Presidente da Direção da Sol Eiras

(António José Henriques)