

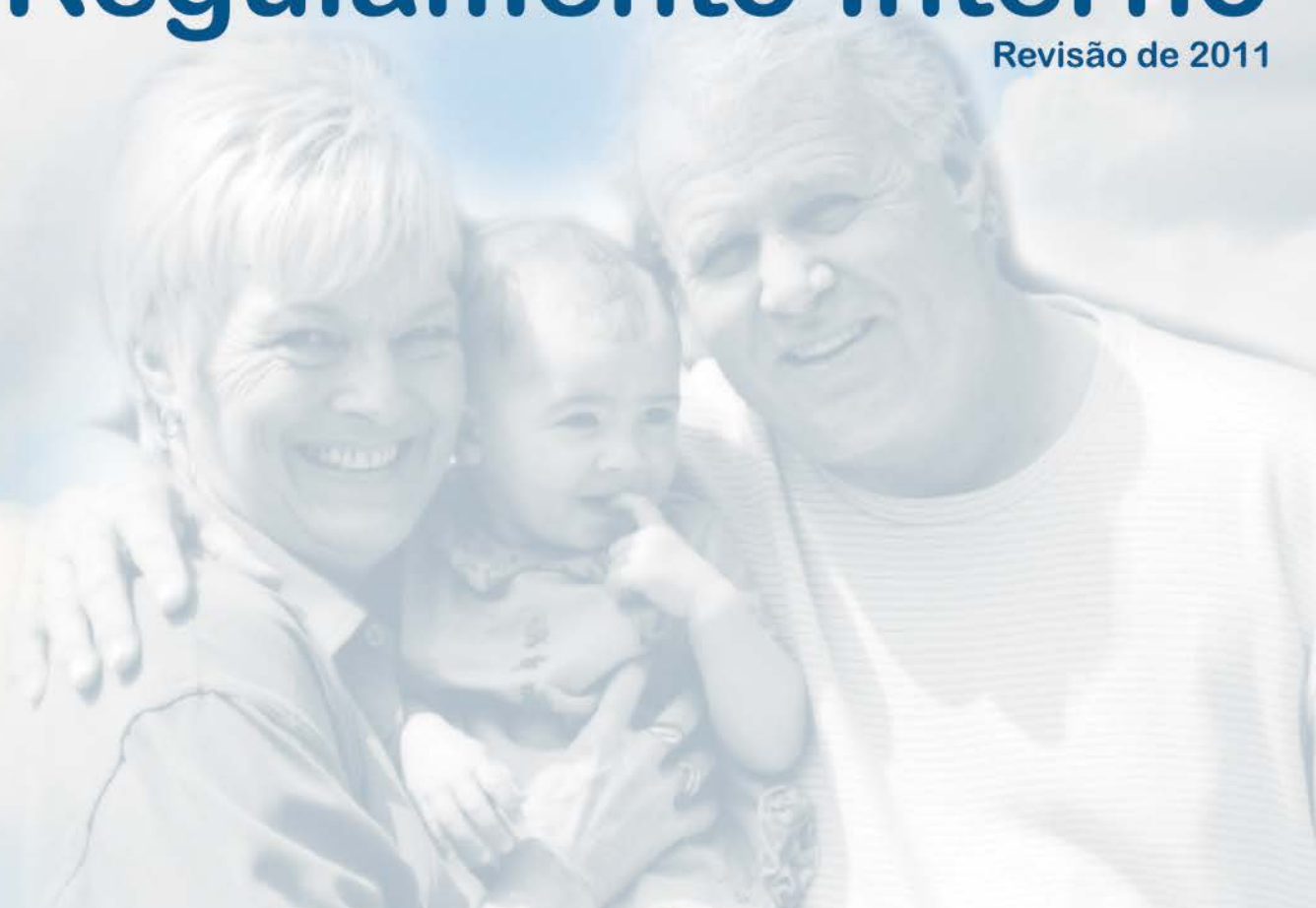


BENÉFICA E PREVIDENTE
ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

**Serviço de
Apoio Domiciliário**

Regulamento Interno

Revisão de 2011





SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA I

Caracterização e localização

1. A Benéfica e Previdente – Associação Mutualista, com estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º 505992779, com sede na Rua dos Bragas, n.º 68, 4050 – 122 Porto, devidamente registada na Direcção-Geral da Segurança Social, sob a inscrição n.º 2/2003 folhas 149 e 149 verso do Livro 2 das Associações de Socorros Mútuos, possui a gestão da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, que se rege pelas normas a seguir descritas.

CLÁUSULA II

Legislação Aplicável

1. Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro e Circular n.º 3 de 2 Maio de 1997.

CLÁUSULA III

Objectivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
1.1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
1.3. Promover a participação activa dos clientes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

CLÁUSULA IV

Estrutura e Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é superiormente dirigido por uma Direcção Técnica que está sob a responsabilidade directa do Director Executivo, e a sua dinâmica funcional desenvolve-se a partir de expectativas, necessidades e exigências dos clientes, sob a coordenação de um técnico qualificado.

CAPÍTULO II

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CLÁUSULA V

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona nas instalações da “Casa das Glicínias”, localizada na Rua do Contumil, n.º 107, 4350-132 Porto, tem os seguintes recursos físicos:

- a) Gabinete de atendimento técnico;
- b) Sala de espera;
- c) Arrecadação;



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

- d) Lavandaria;
- e) Cozinha;
- f) Sala de vestuário dos/as funcionários/as do SAD;
- g) Comuns a outras Respostas Sociais: recepção, 2 instalações sanitárias para pessoal interno; 2 instalações sanitárias para os clientes; instalações sanitárias adaptadas para pessoas com mobilidade reduzida e que permite a higiene total das mesmas; sala de reuniões; salão para a realização de actividades; elevador; espaços exteriores e 4 viaturas de transporte.

CLÁUSULA VI **Áreas de Intervenção**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário intervém nas freguesias de Campanhã e Bonfim, de acordo com o protocolo de cooperação com a Segurança Social.

CLÁUSULA VII **Caracterização da Resposta Social**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a idosos, adultos ou famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou actividades da vida diária. Consiste em dar apoio a famílias ou indivíduos que se encontrem em situação de maior isolamento, dependência ou marginalização social.

CLÁUSULA VIII **Objectivos Gerais do Serviço**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário surge como uma acção complementar à família e tem como principais objectivos:
- 1.1. Contribuir para a melhoria das condições e qualidade de vida dos clientes e famílias;
 - 1.2. Assegurar aos clientes e suas famílias a satisfação das necessidades básicas, tendo em vista a melhoria da sua autonomia;
 - 1.3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - 1.4. Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde;
 - 1.5. Apelar à colaboração dos familiares, dos vizinhos e do voluntariado social para o apoio a prestar às pessoas e família;
 - 1.6. Retardar ou evitar a institucionalização dos clientes.

CLÁUSULA IX **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

a) Alimentação

As refeições são confeccionadas na Instituição e acondicionadas em marmitas, transportadas em sacos devidamente identificados, com nome, morada e tipo de alimentação.

Poderão ser consideradas situações excepcionais em que a comida deverá ir arranjada (sem espinhas, cortada em pedaços) por impossibilidade de o cliente o fazer, ou de o mesmo ser feito em casa do cliente, se previamente acordado.



BENÉFICA E PREVIDENTE
ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

Rua dos Bragas, 68
4050-122 Porto
www.benefica-previdente.com



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

A distribuição das refeições é feita aproximadamente entre as 12:00h e as 13:30h, pelas Ajudantes de Acção Directa.

Poderá ainda ser realizada a alimentação por sonda, nas situações em que o cliente não tem familiares que possam assegurar este tipo de cuidados, em estreita articulação com as Equipas dos Centros de Saúde de cada Freguesia.

As ementas são mensais e serão enviadas no final do mês anterior. A ementa pode ser alterada por motivos imprevistos e alheios à vontade da Associação.

b) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

Os cuidados de higiene e conforto pessoal a prestar ao cliente serão prestados de acordo com as necessidades de cada um.

Fazem parte dos cuidados de higiene e conforto pessoal:

- Banho completo;
- Banho parcial;
- Tratamento de unhas e do cabelo;
- Mudança de roupa (do cliente e da cama);
- Pequenos curativos, em articulação com os técnicos de saúde.

O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, gel de banho, roupa) é da responsabilidade do cliente e da família e assegurados pelos mesmos.

c) Higiene da Habitação

A higiene e arrumação da habitação consistem na realização de tarefas de duas divisões da casa do cliente, tais como:

- Varrer, aspirar, lavar o chão e limpar o pó do quarto;
- Limpar a casa de banho;
- Mudar e fazer a cama;
- Apoiar na loiça e na roupa.

d) Tratamento de Roupa

O serviço de lavandaria através do qual é feito o tratamento da roupa dos clientes que dele necessitem está limitado à roupa de uso diário, de cama e de banho, exclusivas do cliente.

Apela-se ao bom senso da família para cumprir o estabelecido no parágrafo anterior sob pena de suspensão/ cancelamento do serviço.

A roupa deverá estar identificada.

A Ajudante de Acção Directa, no domicílio do cliente, deverá preencher o registo da roupa a tratar em conjunto com o cliente. Este deverá assinar esse registo, que acompanhará a roupa para a lavandaria da Instituição. Quando a roupa estiver pronta será entregue no domicílio do cliente e novamente conferida em conjunto (Ajudante de Acção Directa/Cliente).

2. Serviços extra:

- 2.1. Administração de medicação em articulação com o Centro de Saúde;
- 2.2. Acompanhamento das refeições aos clientes sem retaguarda familiar e em situação de grande dependência;
- 2.3. Apoio Psicossocial realizado pelo/a técnico/a coordenador/a;
- 2.4. Orientação e acompanhamento de pequenas adaptações ou reparações no domicílio, com vista a eliminar barreiras arquitectónicas existentes;
- 2.5. Actividades socioculturais (passeios, festas, comemorações de aniversários, estimulação cognitiva, entre outros);



BENÉFICA E PREVIDENTE
ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

Rua dos Bragas, 68
4050-122 Porto
www.benefica-previdente.com



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

3. Outros serviços disponíveis na Associação, que serão cobrados sob tabelas próprias:

3.1. Aluguer de Ajudas Técnicas (vide Anexo A);

3.2. Transporte de pessoas com mobilidade reduzida, transporte de equipamentos e acompanhamento ao exterior (ida ao banco, correios, consultas médicas, transporte aos hospitais e centros de saúde, entre outros);

3.3. Serviços médicos e de enfermagem, através dos técnicos de saúde da Clínica da Associação, com capacidade de apoio ao domicílio nas especialidades:

- Clínica geral;
- Psiquiatria (avaliação e tratamento Alzheimer e outras demências);
- Psicologia (Avaliação cognitiva e mental e intervenção clínica - orientação, memória, atenção, o cálculo, a linguagem, habilidade construtiva e as habilidades visuo-espaciais, risco de depressão);
- Nutrição (Risco de desnutrição e (re)ajustamentos alimentares) de acordo com as doenças e patologias);
- Dermatologia;
- Podologia;
- Terapia da fala;
- Enfermagem (medição da Hipertensão arterial, Glicémia, Colesterol, Audiometria, pensos, injeções, entre outros).

CLÁUSULA X RECURSOS HUMANOS

1. A Direcção Executiva da Instituição, que acumula as funções de Presidente do Conselho de Administração;

2. A Directora Técnica, à qual compete a coordenação geral dos Serviços Sociais da Associação (SAD, Centro de Convívio e Centro Comunitário) e que está sob a responsabilidade do Director Executivo;

3. A Coordenação Técnica da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário que tem a responsabilidade sobre as ajudantes de acção directa e está sob a orientação da Directora Técnica;

4. Para além do pessoal técnico referido nos pontos anteriores, os recursos humanos afectos directamente à resposta social são:

- a) 14 Ajudantes de Acção Directa;
- b) 1 Escriturária Principal;
- c) 2 Auxiliares dos serviços gerais.

O quadro de pessoal desta resposta social, encontra-se afixado nas instalações, em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (director/a técnico/a, coordenador/a técnico/a, escriturário/a principal e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

CAPÍTULO III CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a todas as pessoas que se encontrem nas condições abaixo indicadas:

1. Residir nas freguesias de Bonfim e Campanhã (salvo outros casos a considerar);
2. As pessoas e grupos sociais economicamente mais desfavorecidos;
3. Pessoas sem nenhuma retaguarda familiar;



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

4. Situações de emergência social;
5. Situações de maior dependência mental e física;
6. Necessidade de prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
7. Necessidade de ajuda na execução das actividades de vida diária;
8. Risco de isolamento social;
9. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos;
10. Idade do cliente.

CLÁUSULA XI Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o cliente deverá preencher inicialmente a Ficha de inscrição – Parte A, disponibilizada pelos serviços, e acompanhada dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de contribuinte fiscal do cliente e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social ou de outro subsistema;
 - 1.4. Cartão de serviço nacional de saúde ou outro subsistema;
 - 1.5. Relatório médico;
 - 1.6. Prova dos rendimentos do agregado familiar;
 - 1.7. Despesa com a renda de casa, ou valor da prestação mensal pela aquisição de habitação própria;
 - 1.8. Despesa com a aquisição de medicamentos de uso continuado;

O número de entrada só é atribuído depois da entrega de todos os documentos que fazem parte da ficha de inscrição – Parte A. O pedido será analisado de acordo com os critérios de admissão, e no prazo máximo de 5 dias úteis será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão.

2. As inscrições podem ser feitas pelo próprio cliente ou pelas pessoas que o tiverem a cargo.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
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.

CLÁUSULA XII Critérios de Selecção

1. Na selecção dos clientes são critérios de priorização:
 - 1.1. Fracos recursos económicos – **25%**;
 - 1.2. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos – **15%**;
 - 1.3. Grau de dependência – **15%**;
 - 1.4. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social – **15%**;
 - 1.5. Risco de isolamento social – **10%**;
 - 1.6. Idade do cliente – **10%**;
 - 1.7. Elementos de referência a frequentar o estabelecimento – **5%**;
 - 1.8. Residência próxima do estabelecimento – **5%**.
2. A prioridade de cada situação será realizada pela congregação dos vários



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

critérios de prioridade.

3. Em caso de empate, terá prioridade o cliente que tenha a inscrição válida mais antiga.

4. Antes da admissão do cliente, o/a coordenador/a realizará uma entrevista pré-diagnóstica, através de uma visita domiciliária. As informações obtidas são registadas na ficha de inscrição – Parte B.

CLÁUSULA XIII **Lista de espera**

1. Os clientes que satisfazem as condições de selecção e priorização mas para os quais não existe vaga, são inscritos na lista de espera do estabelecimento. A inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização. A coordenadora informa o cliente da sua integração na lista e informa periodicamente (no mínimo trimestralmente), ou sempre que solicitado, da sua posição na lista.

CLÁUSULA XIV **Admissão**

1. Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços e é constituído um processo individual do cliente.

2. Com a finalidade de avaliar de forma aprofundada as necessidades e expectativas face aos serviços a prestar, é efectuada, na residência do cliente uma entrevista diagnóstica.

CLÁUSULA XV **Programa de Acolhimento Inicial**

1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa(s) próxima(s), não devendo ser superior a 30 dias.

2. É elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente.

CLÁUSULA XVI **Processo Individual do Cliente**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário organiza um processo do cliente, onde constam os seguintes elementos:

- Ficha de Atendimento;
- Ficha de inscrição;
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Documentos pessoais;
- Ficha de Identificação;
- Contrato de prestação de serviços;
- Programa de Acolhimento Inicial;
- Plano Individual;
- Informação médica e respectivos exames;
- Registos dos serviços prestados, das ocorrências de situações anómalas, entradas e saídas da casa do cliente, das reclamações e participação nas actividades;
- Ficha de observações.

CAPÍTULO IV **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

CLÁUSULA XVII Horário de funcionamento

1. Os serviços administrativos e de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam em regime diurno, nos dias úteis, das 8h:30m às 12h:30m e das 14h até às 17h:30m;
2. A equipa de Ajudantes de Acção Directa do Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno:
 - 2.1. Nos dias úteis, das 8h:30m às 13h e das 14h às 16h:30m;
 - 2.2. Nos fins-de-semana e feriados, entre as 8:30 horas e as 13:30 horas.
3. Nos feriados de Natal, Ano Novo e Páscoa, o Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se encerrado.
4. Qualquer alteração do horário de funcionamento será previamente comunicado aos clientes.

CLÁUSULA XVIII Pagamento da Mensalidade

1. Todos os clientes do apoio domiciliário estão obrigados ao pagamento de uma mensalidade de acordo com a tabela de comparticipação.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado sempre até ao dia 8 do presente mês a que esta diga respeito.
3. O não pagamento dentro do prazo estabelecido, sem motivo considerado justificativo pelos serviços, implica um acréscimo de 10% à mensalidade inicial até ao dia 10 e um acréscimo de 20% após o dia 10. Não poderá nunca ultrapassar o fim do mês, situação em que a Direcção da Associação decidirá sobre a situação do cliente em causa, ou anulação da inscrição.

CLÁUSULA XIX Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada tendo em conta as orientações da legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada nas instalações do serviço.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 2.1. O rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é definido pela soma das remunerações ilíquidas, pensões de invalidez, de velhice, de sobrevivência ou outros rendimentos que os elementos do agregado familiar



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

usufruam com regularidade.

2.2. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de casamento, parentesco, adopção, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3. Haverá uma redução na comparticipação familiar mensal sempre que:

3.1. Se verifique a frequência dos serviços por mais do que um elemento do agregado familiar, sendo a redução de 20%;

3.2. Quando exista um período de ausência que exceda 15 dias não interpolados devidamente justificado, sendo a redução de 25%;

3.3. A admissão do cliente seja feita no decorrer do mês, sendo a redução de 25% por cada semana em que não usufruiu do serviço;

3.4. Para além disso, a Instituição está atenta às necessidades do cliente, reduzindo o valor da comparticipação sempre que, através de uma análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua que o cliente não tem possibilidade de pagar o valor efectivo.

4. No caso de o cliente suspender os serviços, para manter a sua vaga, terá de pagar 25% do valor da mensalidade/comparticipação familiar. O cliente poderá permanecer nesta situação até um período máximo de 30 dias.

CLÁUSULA XX Prova de Rendimentos

1. A prova dos rendimentos declarados será efectuada no início de cada ano civil, mediante apresentação de documentos comprovativos, adequados e creíveis, designadamente de natureza fiscal.

2. A mensalidade/comparticipação familiar é revista, tendo em conta as alterações ocorridas nos rendimentos do agregado familiar.

3. A não apresentação dos documentos referidos no ponto 1 obriga ao pagamento da comparticipação familiar máxima.

CLÁUSULA XXI Penalidades

1. Aos clientes que não cumpram as disposições deste regulamento, pratiquem actos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos à instituição, que violem grave ou reiteradamente os deveres contratualmente assumidos, serão aplicadas as seguintes penalidades:

- a) Advertências;
- b) Cessaçao do serviço.

2. A penalidade mencionada na alínea a) pode ser aplicada pelo/a



BENÉFICA E PREVIDENTE
ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

Rua dos Bragas, 68
4050-122 Porto
www.benefica-previdente.com



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

coordenador/a do Serviço de Apoio Domiciliário; a aplicação da penalidade definida na alínea b) é da exclusiva competência do Conselho de Administração que despacha sobre o processo organizado pelo gestor, conforme a lei em vigor.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

CLÁUSULA XXII

Direitos e Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário

1. São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário, como estrutura da Associação, ser respeitada na sua integridade institucional.
2. São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 2.1. Garantir o bom funcionamento do serviço prestado, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos clientes, de acordo com as normas legais em vigor;
 - 2.2. Respeitar sempre o domicílio e a privacidade do cliente;
 - 2.3. Cumprir o plano de cuidados pré-definido.

CLÁUSULA XXIII

Direitos e Deveres do Funcionário

1. São direitos do funcionário:
 - 1.1. Ser respeitado e tratado com urbanidade e probidade;
 - 1.2. Receber pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
 - 1.3. Ter ao seu dispor boas condições de trabalho, do ponto de vista físico e moral;
 - 1.4. Receber formação profissional adequada a desenvolver a sua qualificação;
 - 1.5. Ver respeitada a sua autonomia técnica cuja actividade exija regulamentação ou deontologia profissional;
 - 1.6. Exercer cargos em estruturas representativas dos trabalhadores;
 - 1.7. Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho;
 - 1.8. Serem asseguradas as normas de segurança e saúde no trabalho, que decorram de lei ou instrumento de regulamentação colectiva de trabalho;
 - 1.9. Receber a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
2. São deveres do funcionário:
 - 2.1. Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
 - 2.2. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
 - 2.3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
 - 2.4. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
 - 2.5. Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
 - 2.6. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
 - 2.7. Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e



BENÉFICA E PREVIDENTE
ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

Rua dos Bragas, 68
4050-122 Porto
www.benefica-previdente.com



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

instrumentos relacionados com o seu trabalho;

2.8. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente, promovendo ou executando todos os actos tendentes à melhoria da produtividade e participando de modo diligente nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal, ainda que realizadas fora do horário de trabalho;

2.9. Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente, por intermédio dos representantes dos trabalhadores eleitos para esse fim;

2.10. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador.

3. O dever de obediência, a que se refere o ponto 2.5., respeita tanto às ordens e instruções dadas directamente pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

CLÁUSULA XXIV

Direitos e Deveres do Cliente

1. São direitos do cliente:

1.1. Usufruir das ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o estabelecido entre cada pessoa ou família e a instituição prestadora de cuidados;

1.2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

1.3. A inviolabilidade da correspondência e do seu domicílio, não sendo permitidas alterações, nem eliminar bens ou outros objectos, sem a sua prévia autorização e/ou respectiva família/pessoa responsável;

1.4. Caso tenha confiado a chave do seu domicílio ao Serviço de Apoio Domiciliário, esta deve ser mantida em local seguro;

1.5. Ter acesso à ementa semanal;

1.6. Exigir qualidade, eficiência e eficácia no serviço prestado.

2. São deveres do cliente:

2.1. Colaborar com a equipa que lhe presta apoio, nomeadamente nas tarefas que ainda possa executar;

2.2. Exigir do pessoal do apoio domiciliário apenas funções do âmbito da sua competência, sem contudo, prescindir dos serviços que têm direito;

2.3. Participar na execução das actividades proporcionadas pelo Serviço de Apoio Domiciliário;

2.4. Participar nos custos da prestação de serviços, que for estabelecido pela Instituição;

2.5. Cumprir as normas constantes no regulamento.

CLÁUSULA XXV

Contrato

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

CLÁUSULA XXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

1 - O presente contrato cessa, sempre que se verifique uma das situações:

- a) Falecimento do cliente;
- b) Inadequação dos serviços às necessidades do cliente.

2 - A rescisão do presente contrato por qualquer uma das partes exige o aviso prévio ao outro outorgante com a antecedência mínima de 30 dias, excepto na situação referida na alínea a).

3 - A situação de falecimento do cliente não confere o direito à restituição de qualquer valor da mensalidade previamente paga.

CLÁUSULA XXVII **Livro de Reclamações**

O Serviço de Apoio Domiciliário possui um livro de reclamações, disponível nas instalações da "Casa das Glicínias".

CAPÍTULO VI **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

CLÁUSULA XXVIII

1. Em caso de doença ou acidente, durante a prestação do serviço, a Associação obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do cliente.

2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o encaminhamento do cliente para respostas disponíveis no âmbito do Sistema 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.

4. A Associação não assume as despesas relativas a este processo.

CAPÍTULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

CLÁUSULA XXIX **Revisão**

O presente Regulamento pode ser revisto sempre que necessário, devendo ser recolhidos elementos, resultantes da sua aplicação, que se considerem úteis para posterior introdução de alterações, se assim se achar necessário para um melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

CLÁUSULA XXX **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA XXXI **Dúvidas e Lacunas**

As dúvidas e lacunas emergentes da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas por deliberação da Administração.

NORMA XXXII **Vigência**

A revisão do presente Regulamento Interno da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário entra em vigor no dia 17 de Março de 2011.

O Presidente do Conselho de Administração

(Carlos Manuel Salgueiral de Moraes)



SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO

ANEXO A

Aluguer de Ajudas Técnicas

1. O valor de aluguer de ajudas técnicas será definido consoante o escalão de rendimentos do agregado familiar do cliente. A tabela de aluguer de ajudas técnicas poderá ser revista anualmente.
2. No momento de entrega do equipamento, o cliente ou o seu familiar responsável assinam um termo de responsabilidade pela entrega e manutenção do mesmo.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário reserva-se ao direito de efectuar uma revisão anual ao equipamento, no sentido de averiguar se este se mantém adequado ao uso. Sempre que se verifique, desaparecimento do equipamento ou outro tipo de situação, será analisada a possibilidade do cliente ou familiar responsável cobrir o valor do equipamento.
4. Em caso de falecimento do cliente, o equipamento será retirado do domicílio, com conhecimento do familiar responsável.



BENÉFICA E PREVIDENTE
ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

Rua dos Bragas, 68
4050-122 Porto
www.benefica-previdente.com