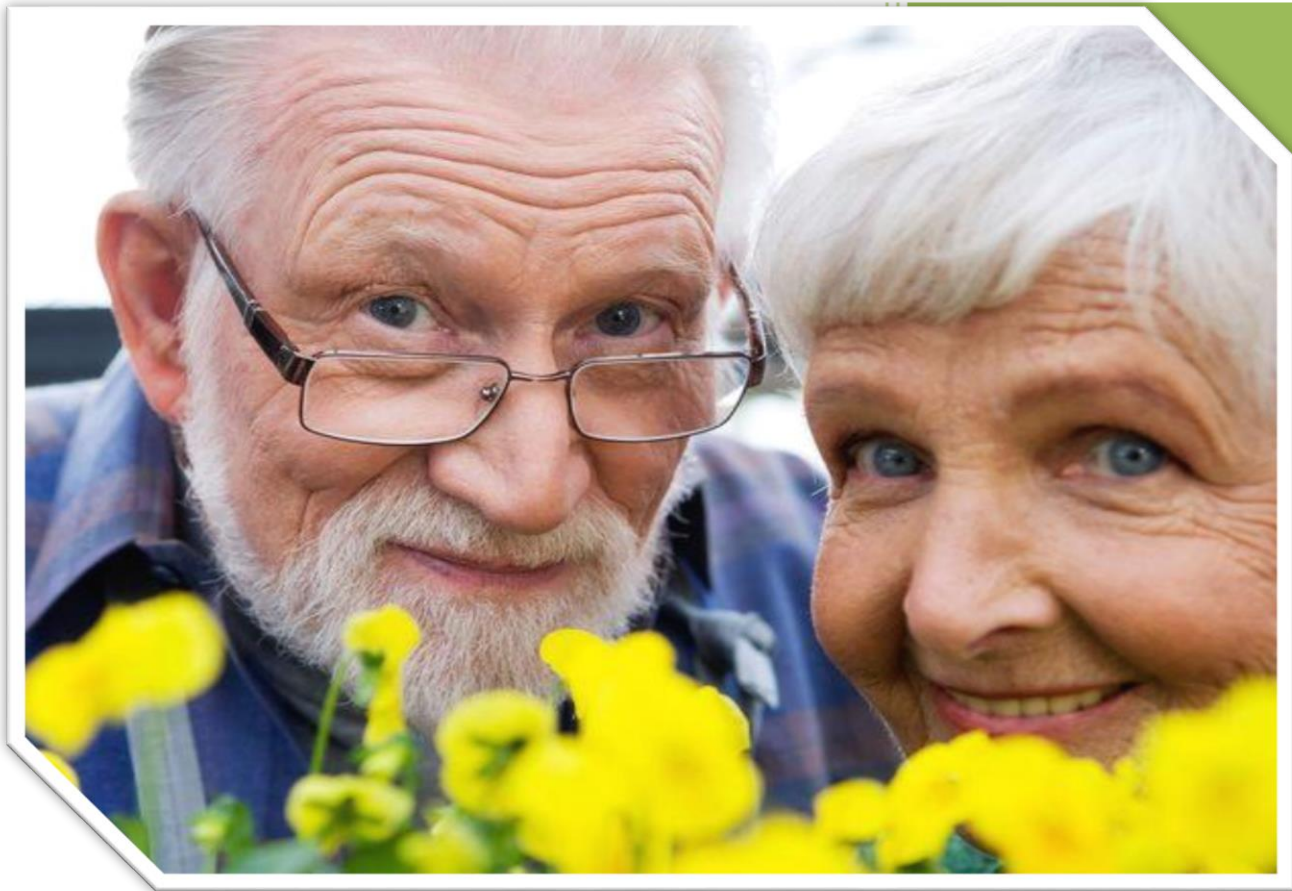


2015

Regulamento Interno – Serviço de Apoio  
Domiciliário



ASSR Nespereira

28-02-2015

**O Presidente da Direção:**

---

(António Cláudio Semblano de Oliveira)

**Aprovado em Reunião de Direção, no dia 31/01/2015**

## ÍNDICE

Capitulo I .....	7
Disposições Gerais.....	7
NORMA I.....	7
Caracterização e Missão.....	7
NORMA II.....	7
Âmbito de Aplicação .....	7
NORMA III.....	7
Legislação Aplicável.....	7
NORMA IV .....	7
Objetivos do Regulamento.....	7
NORMA V .....	8
Conceito .....	8
NORMA VI .....	8
Objetivos da Resposta do Serviço de Apoio Domiciliário .....	8
<b>NORMA VII</b> .....	9
<b>Serviços Prestados</b> .....	9
1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços: .....	9
a) Confeção, fornecimento e apoio na alimentação;.....	9
b) Tratamento de roupas; .....	9
c) Cuidados de higiene e conforto pessoal; .....	9
d) Higiene habitacional;.....	9
<b>NORMA VIII</b> .....	9
<b>Serviços Complementares e Atividades Desenvolvidas</b> .....	9
Capitulo II .....	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	9
NORMA IX.....	9

Condições de Admissão.....	9
NORMA X.....	10
Candidatura.....	10
NORMA XI.....	10
Critérios de Admissão.....	10
NORMA XII.....	11
Admissão.....	11
NORMA XIII.....	11
Processo Individual do Cliente/Utente.....	11
<b>NORMA XIV.....</b>	<b>12</b>
<b>Acolhimento de Clientes/Utentes.....</b>	<b>12</b>
1. A fase de acolhimento caracteriza-se pelo período de integração e adaptação do cliente/utente no serviço e aos colaboradores do mesmo. ....	12
2. Este processo é desenvolvido no domicílio onde serão avaliados vários fatores e reações do cliente/utente, especialmente: .....	12
a) Individualidade e privacidade; .....	12
b) Usos e costumes;.....	12
c) Personalidade;.....	12
d) Autonomia;.....	12
e) Retaguarda familiar e pessoas próximas; .....	12
NORMA XV .....	12
Lista de Espera.....	12
Capítulo III .....	12
NORMA XVI .....	12
Instalações.....	12
NORMA XVIII .....	13
Pagamento de Mensalidades.....	13

NORMA XIX.....	13
Comparticipações/Precário de Mensalidades .....	13
NORMA XX.....	15
Refeições .....	15
NORMA XXI.....	16
Regras de Funcionamento.....	16
NORMA XXII.....	16
Passeios e Deslocações .....	16
NORMA XXIII.....	17
Quadro de Pessoal.....	17
NORMA XXIV .....	17
Gestão/Direção Técnica .....	17
CAPÍTULO IV .....	18
DIREITOS E DEVERES .....	18
NORMA XXVI .....	18
Deveres dos Clientes/Utentes.....	18
NORMA XXVII .....	18
Deveres dos Representantes Legais dos Clientes/Utentes.....	18
NORMA XXVIII .....	19
Direitos da Instituição entidade gestora do serviço.....	19
NORMA XXIX.....	19
Deveres da Instituição.....	19
NORMA XXX.....	20
Contrato .....	20
NORMA XXXI.....	20
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição.....	20
NORMA XXXII.....	20

Cessação da Prestação de Serviços Por Facto Não Imputável à Instituição .....	20
NORMA XXXIII.....	21
Livro de reclamações.....	21
CAPÍTULO V .....	21
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	21
NORMA XXXIV .....	21
Alterações ao Regulamento .....	21
NORMA XXXV .....	21
Integração de Lacunas.....	21
NORMA XXXVI .....	22
Entrada em Vigor.....	22

## **Capítulo I**

### **Disposições Gerais**

#### **NORMA I**

##### **Caracterização e Missão**

A ASSRNespereira foi fundada em 23/05/1995, tendo iniciado atividade a 06/09/1999. A sua missão é promover serviços de excelência, para melhorar a qualidade de vida, da comunidade, tratando-se de um conceito conciso do propósito e das responsabilidades desta instituição perante a comunidade envolvente.

#### **NORMA II**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Serviço de Apoio Domiciliário, com sede no Complexo Social: “Armando Soares”, em Nespereira, Cinfães, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Viseu, em 28-02-2011, pertencente à Instituição Particular de Solidariedade Social e Recreativa de Nespereira, rege-se pelas normas seguintes.

#### **NORMA III**

##### **Legislação Aplicável**

O Serviço de Apoio Domiciliário da ASSRNespereira rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

1. Despacho Normativo nº 62/1999 de 12 de Novembro de 1999;
2. Circular n.º 3 de 02/05/1997, da Direcção-Geral da Acção Social;
3. Circular n.º 4 de 16/12/2014, da Direcção-Geral da Acção Social;
4. Circular n.º 5 de 23/12/2013, da Direcção-Geral da Acção Social;
5. Protocolo de Cooperação de 2015-2016, celebrado entre o MTSS e a CNIS;
6. Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro- Revisão do estatuto das IPSS;
7. Estatutos da Instituição;

#### **NORMA IV**

##### **Objetivos do Regulamento**

A ASSRNespereira na sua dinâmica organizacional rege-se por um conjunto de normas internas com o propósito de incrementar a qualidade dos serviços prestados, proporcionando o desenvolvimento de uma dinâmica de cooperação e de partilha de responsabilidades nas atividades desenvolvidas.

Assim o presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos Clientes/utentes e os demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos da ASSRNespereira;
3. Promover a participação ativa dos Clientes/Utentes e/ou seus Representantes Legais ao nível da gestão da Resposta Social.

## **NORMA V**

### **Conceito**

1. A resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio do utente, destina-se a apoiar pessoas desintegradas do meio familiar e/ou social não autónomas na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas nesta resposta.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulada por um parente que assuma a responsabilidade pela admissão no serviço.

## **NORMA VI**

### **Objetivos da Resposta do Serviço de Apoio Domiciliário**

1. Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa – alimentação, higiene e conforto, tratamento de roupas, limpeza da habitação, ou no caso de coabitação com outros, do espaço ocupado pelo idoso;
2. Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
3. Garantir a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
4. Assegurar o acompanhamento psicossocial;
5. Favorecer os sentimentos de interação, autoestima e segurança;
6. Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento, evitando ou retardando também o processo de institucionalização,



**NORMA VII**  
**Serviços Prestados**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Confeção, fornecimento e apoio na alimentação;
  - b) Tratamento de roupas;
  - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - d) Higiene habitacional;

**NORMA VIII**  
**Serviços Complementares e Atividades Desenvolvidas**

1. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
2. Preparação e distribuição da medicação;
3. Acompanhamento a consultas e a exames de diagnóstico na freguesia;
4. Apoio na aquisição de bens e serviços;
5. Acompanhamento ao exterior.
6. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda as seguintes atividades complementares:
  - a) Atividades de apoio quando solicitadas pelo utente e/ou família e de acordo com o plano de cuidados ou capacidade da equipa técnica;~
  - b) Atividades do foro lúdico, sociocultural e/ou religioso;

**Capítulo II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA IX**  
**Condições de Admissão**

São condições de admissão na resposta social do Serviço de apoio Domiciliário:

1. Pessoas de ambos os sexos, de qualquer grupo etário, cujas carências possam ser supridas pelos serviços da Instituição.

## **NORMA X**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o interessado deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Candidato;
  - b) Cartão de Contribuinte do Candidato;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Candidato;
  - d) Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o Candidato pertença,
  - e) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano;
3. O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h;
4. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato da inscrição ou na primeira semana seguinte ao ato;
5. Após entrada da ficha de inscrição é efetuada visita domiciliária pelo Técnico que elaborará parecer/relatório social com vista á tomada de decisão por parte da direção;
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine o seu Representante Legal;
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
8. Não havendo vaga, no imediato, fica o interessado inscrito em lista de espera registada em livro ou ficheiro próprio. Assim que existir vaga o interessado será contactado pelo Técnico Responsável.

## **NORMA XI**

### **Crítérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos para o Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Riscos de 1.ª ordem:
  - a) Elevado grau de dependência;
  - b) Ausência, insuficiência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
  - c) Risco de isolamento social;
  - d) Ser associado

2. Riscos de 2.<sup>a</sup> ordem:
  - a) Fracos recursos económicos;
  - b) Idade;
  - c) Residência na freguesia;
  - d) Desajustamento ou conflito familiar grave;
  - e) Outos.

## **NORMA XII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submeter à Direção;
2. Da decisão será dado conhecimento ao candidato de imediato se houver vaga ou ficará em lista de espera;
3. Em situações de grande urência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer e a autorização do Diretor Técnico, sujeita a confirmação posterior da direção.

## **NORMA XIII**

### **Processo Individual do Cliente/Utente**

1. O processo individual do cliente/utente deve conter os seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Candidato;
  - b) Cartão de Contribuinte do Candidato;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Candidato;
  - d) Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o Candidato pertença,
  - e) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
  - f) Contrato de prestação de serviços celebrado com o cliente/familiar responsável e a Instituição;
  - g) Ficha de inscrição devidamente preenchida;
  - h) Ficha de Avaliação de diagnóstico devidamente preenchida;
  - i) Histórico médico e relatório de medicação;
  - j) Plano Individual;
  - k) Registos de ocorrências diversos (ações/observações, formulários de lavandarias, entre outros)

**NORMA XIV**  
**Acolhimento de Clientes/Utentes**

1. A fase de acolhimento caracteriza-se pelo período de integração e adaptação do cliente/utente no serviço e aos colaboradores do mesmo.
2. Este processo é desenvolvido no domicílio onde serão avaliados vários fatores e reações do cliente/utente, especialmente:
  - a) Individualidade e privacidade;
  - b) Usos e costumes;
  - c) Personalidade;
  - d) Autonomia;
  - e) Retaguarda familiar e pessoas próximas;

**NORMA XV**  
**Lista de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga:
  - a) O candidato deverá ser informado de imediato que se encontra em lista de espera;
  - b) Deverá ser igualmente informado do tempo médio de espera na lista e de outros serviços ou instituições da área;

**Capítulo III**

**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XVI**  
**Instalações**

1. O Serviço de apoio Domiciliário da ASSRNespereira está sediado no Complexo Social Armado Soares, na Rua Armado Soares, em Nespereira, Cinfães e as suas instalações são compostas por: área de acesso, instalações sanitárias, sala de atividades e área de serviços;
  - a) A área de acesso comporta a receção, a espera e o atendimento dos clientes/utentes e ou familiares e corresponde á zona da secretaria, dos gabinetes da equipa técnica e dos corredores onde estão os placards com os documentos obrigatórios afixados;
  - b) A Área de serviços comporta confeção e distribuição das refeições, zona da lavandaria para o tratamento de roupa para entrega ao domicílio;
  - c) A sala de atividades e espaços de lazer exteriores são espaços onde se realizam atividades lúdicas, de lazer, desportivas, entre outras.

## **NORMA XVII**

### **Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário é prestado diariamente, incluindo Sábados e Domingos e Feriados. Os horários praticados pelos diferentes serviços/sectores são:

- a) Serviços Administrativos e Técnicos: das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h;
- b) Serviço de confeção e distribuição de refeições: das 8:30h às 13:00h e das 15:00h às 17:30h;
- c) Serviço de Higiene habitacional: das 8:30h às 13:00h e das 15:00h às 17:30h;
- d) Serviço de Tratamento de roupas: das 8:30h às 13:00h e das 15:00h às 17:30h;
- e) Serviço de Higiene Pessoal e Conforto: das 8:30h às 13:00h e das 15:00h às 17:30h;

## **NORMA XVIII**

### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado pelo cliente/utente ou a sua família no seguinte período: até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da ASSRNespereira, durante o horário de funcionamento, a um colaborador responsável ou por transferência bancária;
2. O pagamento deve ser efetuado por numerário, cheque ou transferência bancária;
3. Caso o pagamento tenha lugar para além do período de um mês haverá lugar à aplicação de juros moratórios à taxa legal em vigor no momento do incumprimento e até ao total e completo pagamento.
4. Caso a falta de pagamento da mensalidade ultrapasse os 3 meses a Instituição poderá suspender os serviços até ao pagamento da totalidade da dívida;

## **NORMA XIX**

### **Comparticipações/Precário de Mensalidades**

1. De acordo com a legislação em vigor, Orientação Normativa, Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014, a comparticipação familiar tem em conta os rendimentos dos candidatos a clientes/utentes, variando num intervalo de percentagens mínimas e máximas (mínima 40% e máxima 75%), não podendo o somatório das duas exceder os 100%.
2. A comparticipação/mensalidade é calculada de acordo com a percentagem de utilização dos serviços que compõem o Serviço de Apoio Domiciliário. Assim, a percentagem varia entre os 40% e os 75% do rendimento per capita do candidato. Na ASSRNespereira as percentagens a aplicar por serviço são as seguintes:
  - a) Serviço de refeição: 30%
  - b) Serviço de higiene pessoal e conforto: 15%
  - c) Serviço de tratamento de roupa: 5%
  - d) Serviço de higiene habitacional: 7.5%

- e) Outros serviços: 7,5%
3. A determinação da comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao agregado familiar;
  4. Comparticipação familiar:
    - a) A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente/utente verificado no equipamento utilizado no ano anterior;
    - b) O custo médio real do cliente/utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função de clientes/utentes que frequentaram o serviço nesse ano;
    - c) Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da Instituição;
  5. A mensalidade/comparticipação é reduzida:
    - a) Sempre que o utente falte justificadamente e mediante aviso prévio, não usando assim qualquer serviço da instituição, durante um período não superior a 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% do valor da mensalidade.
  6. Revisão anual das comparticipações familiares:
    - a) As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, ou sempre que se verifique alteração nos rendimentos do agregado familiar, podendo ainda, se assim se justificar, sofrer alterações ao longo do ano conforme deliberação da Direção.
    - b) Em caso de alteração à tabela/preçário o cliente/utente será informado com antecedência mínima de um mês.
  7. Cálculo do rendimento “per capita”:  
O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

- \* RC= Rendimento «*per capita*» mensal
  - \* RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
  - \* D= Despesas mensais fixas
  - \* N= Número de elementos do agregado familiar
8. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
  9. O rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
  10. Despesas fixas:

- a) O valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - d) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,
11. Prova de rendimentos e despesas:
- a) A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação e documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade;
  - c) A prova das despesas referidas nas alíneas a), b), c) do ponto anterior, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses;
12. Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal os seguintes:
- a) Medicamentos,
  - b) Fraldas;
  - c) Transporte em ambulância, ou viatura da instituição, aos serviços de saúde;
  - d) Consultas médicas particulares, hospitalizações, cirurgias, cuidados clínicos de especialidades, entre outros;

## **NORMA XX**

### **Refeições**

1. A confeção e fornecimento de refeições funciona em regime diurno 7 dias por semana;
2. De segunda a sexta são fornecidos o almoço com complemento para o lanche, o jantar com complemento para o pequeno-almoço;
3. Ao fim-de-semana são fornecidos o almoço com complemento para o lanche, jantar e pequeno-almoço;
4. O mapa semanal de serviços encontra-se afixado na área de acesso do complexo social.
5. O mapa semanal de ementas é fixado no ultimo dia útil da semana anterior á que a ementa respeita na área de acesso e distribuído a todos os clientes/utentes;
6. O mapa semanal de ementas contem a seguinte informação:
  - a) Ementa para as diversas respostas sociais;
  - b) Ementa de dieta.

7. As ementas poderão ser alteradas por motivo de força maior e para o efeito os utentes/clientes serão avisados em tempo útil.

## **NORMA XXI**

### **Regras de Funcionamento**

As regras de funcionamento dos serviços prestados no Serviço de apoio Domiciliário são as seguintes:

1. As refeições serão confeccionadas na Instituição e devidamente transportadas até a domicílio do cliente/utente;
2. O tratamento de roupa deverá ser efetuado na Instituição;
3. Os serviços de higiene pessoal/conforto e higiene habitacional têm limitação horária semanal de um máximo de uma hora por cliente/utente, dependendo do número e tipo de ações;
4. Os cuidados de higiene habitacional abrangem a manutenção, arrumação e pequenas limpezas das zonas úteis do domicílio do cliente/utente (cozinha, casa de banho, quarto);
5. O acompanhamento ao exterior requer uma solicitação ou aviso prévio por parte do cliente/utente ou família mesmo estando este serviço contabilizado na mensalidade;
6. Nas situações de dependência que exijam recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, entre outros), a Instituição, pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, sendo esse serviço pago fora da mensalidade.
7. O acompanhamento ao médico de família, o pagamento de serviços e/ou compra de bens na freguesia serão assegurados pelos colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário segundo marcação previa, quando não haja familiares que o possam fazer;
8. No caso em que ocorra óbito na presença de um colaborador do Serviço de apoio Domiciliário, este deve contactar o mais rápido possível a Instituição para se providenciar o contato com os familiares responsáveis e o médico sendo que o colaborador não poderá abandonar o local até que chegue alguém responsável pelo andamento da situação;

## **NORMA XXII**

### **Passeios e Deslocações**

A organização de passeios ou deslocações promovidas pela resposta social estão sujeitos às seguintes regras:

1. A presença dos utentes nestas atividades serão feitas de forma rotativa sendo da responsabilidade do Técnico organizar as inscrições de presença;



2. Quando existem limitações no número de vagas têm prioridade os clientes que se inscrevem primeiro;
3. Dependendo do passeio e do número de vagas os clientes/utentes poderão fazer acompanhar por um familiar ou amigo;
4. A instituição obriga-se a comunicar aos clientes/utentes o tipo de alimentação que será fornecida;
5. É da responsabilidade dos clientes/utentes todos os objetos que transportarem durante o passeio e/ou deslocação;

### **NORMA XXIII**

#### **Quadro de Pessoal**

O Quadro de Pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário da ASSRNespereira encontra-se afixado na receção/secretaria do edifício contendo a indicação dos Recursos Humanos da Instituição, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Sem prejuízo do que se encontra estabelecido na Convenção Coletiva de Trabalho e demais legislação, bem como no protocolo celebrado para esta resposta social, a que o quadro de pessoal se encontra sujeito e com o objetivo de assegurar a qualidade e sustentabilidade da resposta social, tendo igualmente em conta, as especificidades económicas e demográficas da região, o quadro de pessoal desta resposta é o seguinte:

<b>Quantidade</b>	<b>Categoria</b>
1	Diretor Técnico*
1	Educador Social*
4	Ajudante de Ação Direta
1	Lavadeira*
1	Enfermeiro*

(\*) Estes colaboradores são comuns a outras respostas sociais

### **NORMA XXIV**

#### **Gestão/Direção Técnica**

Compete à Direção da ASSRNespereira a gestão da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, pugnando pelo cumprimento da legislação em vigor e do presente Regulamento.

O Serviço de Apoio Domiciliário é dirigido por um Diretor Técnico que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção da ASSRNespereira, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

O Diretor técnico deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal indicado pela Direção.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXV**

##### **Direitos dos Clientes/Utentes**

Constituem direitos dos Clientes/Utentes e/ou dos seus Representantes Legais os seguintes:

1. Usufruir dos serviços constantes do contrato celebrado entre o cliente/utente e a Instituição;
2. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
3. Exigir Respeito pela sua identidade pessoal reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
4. A Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou objetos sem a previa autorização do cliente/utente e/ou respetiva família;
5. A custódia da chave do domicílio do cliente/utente deverá permanecer em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou aos colaboradores responsáveis pela prestação de cuidados;
6. Ter acesso à ementa semanal;
7. Exigir qualidade nos serviços;

#### **NORMA XXVI**

##### **Deveres dos Clientes/Utentes**

São deveres dos Clientes/Utentes:

1. Cumprir as normas do presente regulamento;
2. Pagar, mensalmente, o valor da participação que foi acordada;
3. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades que eventualmente venham a ser desenvolvidas.
4. Zelar pelo asseio e conservação das instalações e material que lhe é distribuído;
5. Não fumar dentro das instalações da instituição;
6. Não entrar acompanhado de animais domésticos;

#### **NORMA XXVII**

##### **Deveres dos Representantes Legais dos Clientes/Utentes**

Constituem deveres dos Representantes Legais dos Clientes/Utentes os seguintes:

1. Providenciar pelo contato regular com o pessoal auxiliar, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o Cliente/Utente;

2. Informar o Diretor Técnico, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de comportamento do Cliente que possam envolver riscos para os mesmos ou para os outros;
3. Colaborar com o Pessoal Técnico na resolução de problemas referentes ao Cliente/Utente, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação à Instituição;
4. Proceder ao pagamento atempado das mensalidades fixadas para a frequência do estabelecimento;
5. Providenciar para o Cliente/Utente as roupas e objetos que forem pedidos pela Instituição e corresponder à sua entrega sempre que tal for solicitado;
6. Reclamar diretamente ao Diretor Técnico, verbalmente ou por escrito, quanto aos atos praticados pelo Pessoal Auxiliar, que por sua vez resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.
7. Cumprir o Regulamento Interno.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Direitos da Instituição entidade gestora do serviço**

Constituem direitos da Instituição os seguintes:

1. Ver cumprido o disposto no Estatuto e no Regulamento Interno;
2. Notificar os Representantes Legais dos Clientes para o pagamento atempado das mensalidades;
3. Direito de Admissão;
4. Exigir qualidade e rigor no serviço prestado pelos colaboradores;
5. Constituir um sistema de avaliação de desempenho dos seus colaboradores, subordinado aos princípios da justiça, igualdade e imparcialidade, com o objetivo de promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
6. Ser tratado com urbanidade pelos seus Clientes/Utentes e familiares destas;
7. Suspender o contrato de prestação de serviços sempre que os Clientes/Utentes violem as regras constantes deste regulamento e ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como o relacionamento com terceiros.

#### **NORMA XXIX**

##### **Deveres da Instituição**

Constituem deveres da Instituição os seguintes:

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com o Estatuto da Instituição e com o presente Regulamento;

2. Proceder à admissão de Clientes/Utentes de acordo com os critérios definidos no presente Regulamento;
3. Assegurar as condições de bem-estar dos Clientes/Utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados;
4. Assegurar a existência dos Recursos Humanos adequados ao bom funcionamento dos serviços;
5. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
7. Manter os ficheiros de pessoal e de clientes/utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes/utentes;
9. Dispor de um livro de reclamações;
10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
11. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes/utentes e o respeito pela sua dignidade humana.

### **NORMA XXX**

#### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente/Utente ou o seu Representante Legal e a Entidade Gestora da Estrutura Residencial para Idosos deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.

Deverá ainda ser celebrado, entre os responsáveis pelo pagamento da comparticipação familiar e a Entidade Gestora da Estrutura Residencial para Idosos, por escrito, um Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.

### **NORMA XXXI**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição**

O incumprimento reiterado das normas do Regulamento Interno pelo Cliente/Utente e/ou o Representante Legal constitui à ASSRNespereira o direito de resolver o contrato, avisando para o efeito com antecedência de 30 dias;

### **NORMA XXXII**

#### **Cessação da Prestação de Serviços Por Facto Não Imputável à Instituição**

O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa do Cliente/Utente ou Representante Legal, com a antecedência mínima de 30 dias.

1. É permitido ao cliente/utente ou família a interrupção da prestação de cuidados sem prejuízo da perda de vaga nas seguintes situações:
  - a) Passar férias com familiares mediante aviso prévio do período em que se irá encontrar ausente,
  - b) Faltas, sempre que justificadas, por um período não superior a 6 meses,
  - c) Em caso de internamento hospitalar.

De acordo com a circular n.º 4 de 16-12-2014, a redução da comparticipação familiar mensal será de 10% quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

### **NORMA XXXIII**

#### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXIV**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção Técnica, deverá informar e contratualizar com os Clientes/Utentes 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 acompanhamento técnico da Resposta Social, Segurança Social.

#### **NORMA XXXV**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ASSRNespereira, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXVI**  
**Entrada em Vigor**

O Presente regulamento foi aprovado em Reunião da Direção realizada a 31/01/2015 e entra em vigor a \_\_\_\_\_.

Este regulamento após aprovado pelos serviços competentes, encontra-se disponível para consulta na secretaria da Instituição e no site: <http://www.assrnespereira.org>

Nespereira, \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2015