



**Instituição de Solidariedade Social
da Serra do Caldeirão**

**CENTRO COMUNITÁRIO
DE NOSSA SENHORA DA
CONCEIÇÃO**

REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE

	Página
ÍNDICE	2
INTRODUÇÃO	3
PARTE I - DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	4
I – LEGISLAÇÃO APLICAVEL	4
II – DEFINIÇÃO	4
III – OBJECTIVOS	4
IV – SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
IV – HORÁRIO	5
PARTE II – DOS UTENTES	6
I – ADMISSÃO	6
II – COMPARTICIPAÇÕES	9
III – UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	13
IV – FUNCIONAMENTO	14
V - DIREITOS	14
VI – DEVERES	15
VII – DISCIPLINA	15
PARTE III – DOS FAMILIARES	16
I – RESPONSABILIZAÇÃO	16
II – ACOMPANHAMENTO FAMILIAR	16
III – DIREITOS E DEVERES	16
PARTE IV – DOS FUNCIONARIOS	17
I - DIREITOS	17
II – DEVERES	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
	2

INTRODUÇÃO

A INSTITUIÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA SERRA DO CALDEIRÃO (ISSSC), com sede no Barranco do Velho, freguesia de Salir, concelho de Loulé, foi constituída por escritura pública de 27 de Novembro de 1990, reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública e registada como Instituição Particular de Solidariedade Social na Direcção Geral da Acção Social em 7 de Março de 1996 e tem como objectivo a promoção social, cultural, educacional, sanitária e económica dos diferentes grupos etários da população da Serra do Caldeirão, concelho de Loulé, desenvolvendo a sua actividade prioritariamente no âmbito da segurança social, através do Centro Comunitário de Nossa Senhora da Conceição, que terá ao serviço da população, entre outras, a resposta social:

- Serviço de Apoio Domiciliário

P A R T E I
DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

I
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Instituição de Solidariedade Social da Serra do Caldeirão, prestadora da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado no Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, pela portaria nº 38/2013 de 30 de Janeiro, Despacho Normativo nº 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS e pelo Contrato Colectivo de Trabalho para IPSS

II
DEFINIÇÃO

Serviço de Apoio Domiciliário é a 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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

III
OBJECTIVOS

- a) Concorrer 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 habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

IV
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Serviços prestados aos utentes da ISSSC

- 1. Alimentação: o fornecimento das refeições é feito diariamente com entrega de almoço e jantar, no domicílio do utente, efectuado pelo transporte da instituição, até às 13:00 horas e respeitando as dietas com prescrição médica;
- 2. Tratamento de roupas: o tratamento de roupas do uso pessoal do utente é feito na lavandaria da instituição e pretende manter a higiene do vestuário e de roupas de uso doméstico, nomeadamente, lavar, secar e engomar a roupa e pequenos

consertos

3. Higiene pessoal: a concretização deste serviço tem como objectivo manter a higiene pessoal do idoso para que ele se sinta bem. Os cuidados de higiene pessoal são: banho, cuidado com os pés, com as mãos, com o cabelo, com a barba e, sempre que necessário, o serviço poderá incluir duas higiènes com a mudança de fralda duas vezes por dia (manhã e tarde);
4. Higiene habitacional: este serviço pretende facilitar e proporcionar ao utente condições de higiene e segurança na sua habitação;
5. Aquisição de bens e géneros, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, que contribuam para melhorar a qualidade de vida diária da pessoa idosa, nomeadamente através da aquisição de medicamentos em farmácias, ida ao banco a fim de levantar a pensão, aquisição de produtos de higiene e conforto, acompanhamento ao médico sempre que necessário e quando não exista um familiar que possa acompanhar o utente. Este serviço estará igualmente dependente da disponibilidade da instituição, quer ao nível dos transportes, quer ao nível dos recursos humanos;

2. Outros serviços que o SAD pode disponibilizar aos seus utentes, de forma gratuita:

- 2.1 Prestação de apoio psicossocial;
- 2.2 Fomentar/desenvolver as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários no sentido de evitar o isolamento;
- 2.3 Promover a consciência dos seus Direitos e Deveres;
- 2.5 Manter o seu equilíbrio afectivo.

3. Atividades com os utentes

Desenvolvem-se, também, um conjunto de atividades que visam o desenvolvimento e a manutenção das capacidades físicas e psíquicas dos utentes, procurando evitar, ou diminuir tanto quanto possível, situações de incapacidade/dependência, através da promoção de diversos eventos, nomeadamente;

- Festas e comemorações de aniversários;
- Passeios e visitas;
- Sessões de Cinema e Televisão;
- Jogos;
- Bailes;
- Convívio com instituições congéneres.

V HORÁRIO

O horário de funcionamento da resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Comunitário de Nossa Senhora da Conceição será prestado em regime diurno, de Domingo a Sábado, incluindo feriados, e o horário é estabelecido conforme as necessidades detectadas dentro dos limites do horário da Instituição, de Domingo a Sábado das 8:00h às 20:00h.

**P A R T E II
DOS UTENTES**

**I
ADMISSÃO**

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a todos os Idosos com mais de 60 anos, podendo ser admitidas pessoas com idade inferior, desde que a Direcção assim dê o seu aval em casos especiais que justifiquem a sua admissão, do concelho de Loulé (parte da freguesia de Salir e freguesia do Ameixial) e concelho de S. Brás de Alportel (faixa norte do concelho), sendo estes seleccionados consoante as suas necessidades.

1. A admissão dos Idosos obedece aos seguintes termos:
 - a) O pedido de admissão deve ser feito na Instituição;
 - b) A admissão dos Idosos é da competência da Directora Técnica;
 - c) A admissão só se efectua após entrevista, visita domiciliária e organizado o processo individual do Idoso;
 - d) No caso de haver lista de espera a admissão fica sujeita a selecção, conforme critério estabelecido;

2. Os critérios preferenciais para a admissão do utente são os seguintes:

Critérios Preferenciais	Ponderação
Situação económica e socialmente desfavorecida	30%
Grau de dependência	20%
Situação encaminhada pelos Serviços de Segurança Social e/ou Saúde	20%
Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	10%
Risco de isolamento social	10%
Elementos de referência a frequentar o estabelecimento	10%

➤ Situação económica e socialmente desfavorecida

Recursos Económicos	Valores
Inferior a 100€	4
Entre 101€ e 250€	3
Entre 251€ e 400€	2
Superior 400€	1

- Grau de dependência – Medido através da Escala de Barthel

Grau de dependência	Ponderação	Valores
Autónomo	0,25%	1
Parcialmente dependente	0,50%	2
Totalmente dependente	0,75%	3
Acamado	1%	4

- Situação encaminhada pelos Serviços de Segurança Social e/ ou Saúde

Situação encaminhada pelos Serviços de Segurança Social e/ ou Saúde	Valores
Sinalização utente	1
Grau de Urgência Urgente	2
Utente referenciado pela Unidade de Cuidados Continuados	3
Grau de Urgência Imediato Grau de Dependência Acamado	4

- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos

Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	Valores
Vive num agregado familiar	1
Vive com familiares na mesma localidade	2
Existência de rede de solidariedade informal	3
Vive sozinho	4

- Risco de isolamento social

Risco de Isolamento Social	Valores
Aldeia	1
Monte isolado com vários agregados familiares	2
Monte isolado com um agregado familiar	3
Vive sozinho	4

- Elementos de referência a frequentar o estabelecimento

Elementos de referência a frequentar o estabelecimento	Valores
Frequência de + 3 elementos do agregado familiar	4
Frequência de 2 elementos do agregado familiar	3
Frequência de 1 elemento do agregado familiar	2
Inexistência de elementos do agregado familiar	1

3. Em igualdade de circunstâncias considerar-se-á para desempate:

Critérios de Desempate	Ponderação
Ser Sócio	50%
Idade do Cliente	25%
Residência próxima do estabelecimento	25%

➤ Situação Sócio

Situação Sócio	Valores
Sócio + 3 anos	4
Sócio entre 1 a 3 anos	3
Sócio menos 1 ano	2
Não sócio	1

➤ Idade do Cliente

Idade do Cliente	Valores
Idade superior a 65 anos	3
Idade compreendida entre 19 e 64 anos	2
Idade inferior a 18 anos	1

➤ Residência próxima do estabelecimento

Residência próxima do estabelecimento	Valores
Distância do estabelecimento ate 10 km	4
Distância do estabelecimento entre 10 a 20 Km	3
Distância do estabelecimento entre 20 a 30 Km	2
Distância do estabelecimento superior a 30 Km	1

4. Posteriormente a Directora Técnica procederá ao estudo da situação dentro dos parâmetros definidos nos artigos anteriores, realizando a visita domiciliária e organizando o respectivo processo.

5. O Idoso admitido deve entregar na instituição os documentos discriminados e que constituem o respectivo processo:

- Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Pensionista;
- Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
- Número de Identificação Fiscal;
- Declaração comprovativa do/s rendimento/s do utente e agregado familiar,

quando necessário;

- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
- Declaração médica comprovativa da medicação para doenças crónicas administrada ao utente, e respectiva posologia.

6. Após a admissão do utente, na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, é celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviço, em dois exemplares devidamente assinados e rubricados, sendo um exemplar para o utente e/ou seu familiar, outro para a Instituição de Solidariedade Social da Serra do Caldeirão

7. Processo Individual do Utente

No processo individual do utente deverá constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas do utente, bem como outras informações pertinentes.

8. Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão do utente, por inexistência de vagas, este será informado por escrito, tomando conhecimento da posição que ocupa.

II COMPARTICIPAÇÕES

1. Comparticipações dos Utentes :

- 1.1 Cada Idoso inscrito na resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário participa de acordo com a sua situação económica, os serviços que utiliza, e a tabela de comparticipação aprovada pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social;
- 1.2 As tabelas estipuladas serão revistas sempre que as circunstâncias o exigirem.

2. Determinação da comparticipação familiar:

- 2.1. A revisão da comparticipação familiar é efectuada no início de cada ano civil, devidamente comprovada com o respectivo rendimento do utente e do agregado familiar, com retroactivos de Janeiro à data da sua apresentação;
- 2.1.1. De acordo com a decisão da Direção da ISSSC, a comparticipação máxima por utente é de €305,00.
- 2.2 Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

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

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = número de elementos do agregado familiar

2.3. Para o cálculo da comparticipação, a percentagem é calculada em conformidade com as Normas Reguladoras constantes na Circular de Orientação Técnica nº 4 de 16 de Dezembro de 2014, da DGSS;

2.3.1. Comparticipações no Serviço de Apoio Domiciliário:

Serviços prestados	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Alimentação – almoço / merenda	25%
Alimentação - jantar	15%
Higiene pessoal	15%
Higiene habitacional	5%
Tratamento de roupa	10%
Aquisição de bens e géneros, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	5%
Outros serviços (conforme Parte I; Ponto IV-Serviços prestados e atividades desenvolvidas em SAD)	Gratuito
Total	75%

2.4 A comparticipação familiar é revista sempre que necessário, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos e nos serviços solicitados;

2.5 As comparticipações são pagas directamente na Instituição no início de cada mês;

3. Prova dos rendimentos e das despesas fixas:

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

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

3.3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

4. Montante máximo da comparticipação familiar:

4.1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos

regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

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

5. Redução da participação familiar mensal:

De acordo com o estipulado pela Circular nº 4, de 16/12/2014, haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

6. Conceitos

Entende-se por:

- **Conceito de agregado familiar:**

1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- 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 e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

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

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

- **Conceito de Rendimento do Agregado Familiar:**

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

- a) do trabalho dependente;
- b) do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

- c) de pensões;
- d) de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) prediais;
- g) de capitais;
- h) outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. 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, de produtos e de serviços prestados.

2.1. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1., 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.

2.2. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

2.3 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

2.4. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinando a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

2.5. 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 ponto seguinte.

2.5.1 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31

de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

- Despesas fixas do agregado familiar:

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) o valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

2. Para além das despesas referidos no ponto anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Situações especiais:

A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

III UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Os utentes deverão dirigir-se à Directora Técnica do estabelecimento para:
 - Problemas de organização do Centro Comunitário;
 - Problemas sociais e dificuldades de relacionamento com os companheiros ou funcionários;
 - Problemas de doença;
 - Problemas relacionados com a alimentação, a higiene pessoal, a higiene habitacional e o tratamento de roupas.
2. A Instituição dispõe de transporte próprio, que transportará os utentes para as instalações do Centro Comunitário em dias de higiene pessoal e actividades de entretenimento e/ou animação na Instituição ou no exterior e sempre que possível

a consultas médicas.

IV FUNCIONAMENTO

1. O horário de distribuição das refeições será efectuado entre as 11.30h e as 13.00h diariamente e estará afixada a ementa na secretaria da Instituição.
2. As Ajudantes de Acção Directa efectuarão semanalmente a higiene pessoal e habitacional em dias a definir com o utente, sempre que estes serviços estejam contemplados nas participações mensais.
3. A roupa a lavar/engomar será transportada semanalmente pelas funcionárias da Instituição e entregue no domicílio dos utentes com o prazo de uma semana, onde em situações de utentes acamados esta será feita com a maior brevidade possível.
4. O utente deverá marcar a sua roupa ou solicita-lo à Instituição sempre que não esteja capacitado para o fazer.
5. A roupa entregue na Instituição será arrumada na lavandaria, até que seja devolvida ao utente.
7. O utente poderá ausentar-se de casa para férias ou por qualquer outro motivo pessoal, devendo no entanto comunicar o facto à Direcção.

V DIREITOS

1. O utente deve ser respeitado e fazer-se respeitar, na sua dignidade e intimidade de vida privada, não poder ser alvo de discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, religiosos ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e a marginalização social.
2. Os utentes sob cobertura institucional têm direito:
 - a) A exigir respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;
 - b) A manter os seus hábitos alimentares sendo que, se estes colidirem com a sua saúde, assumam a total responsabilidade das suas opções;
 - c) À prestação de serviços e assistência que necessitem, em reais condições de qualidade de vida;
 - d) Ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - e) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
 - f) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
 - g) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o

- fornecimento de refeições;
- i) À participação da sua vida no estabelecimento, podendo colaborar em reuniões para o efeito;
- j) A reclamar junto das hierarquias institucionais, sempre que se sintam lesados ou menosprezados nos seus direitos.

VI DEVERES

1. Os utentes sob cobertura institucional têm o dever de:
 - a) Respeitar e tratar com lealdade a Direcção, funcionários, companheiros e as demais pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição;
 - b) Obedecer às normas e disciplina estabelecidas pela Instituição;
 - c) Colaborar no sentido de uma sistemática adequação das normas, de forma a que as mesmas sejam mais favoráveis às exigências da vida em comum;
 - d) Manter uma atitude correcta na relação que estabelecem com as ajudantes de acção directa ou outras funcionárias que se desloquem ao seu domicílio;
 - e) Assumir a responsabilidade pelos seus bens;
 - f) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - g) Satisfazer os custos da prestação de acordo com o contrato previamente estabelecido na data acordada.

X DISCIPLINA

1. Compete ao utente regular-se pelas normas em vigor no estabelecimento;
2. Todos os gastos com danos causados voluntária ou involuntariamente por utentes da Instituição de Solidariedade Social da Serra do Caldeirão serão por si suportados ou por suas famílias;
3. Não é permitido o estado de embriaguês;
4. Não é permitido o uso de armas e outros objectos contundentes;
5. Os procedimentos muito graves não dispensam encaminhamento para o poder judicial, avaliada a dimensão e natureza da sua gravidade;
6. Quando o entender necessário, poderá o utente solicitar verbalmente ou por escrito, a sua comparência à reunião do corpo Directivo, a fim de expor as suas queixas ou reclamações;
7. É imperativo o respeito mútuo entre utentes e o pessoal de serviço da Instituição, no sentido da manutenção de um bom ambiente na comunidade.

P A R T E I I I
D O S F A M I L I A R E S

I
R E S P O N S A B I L I Z A Ç Ã O

1. Os utentes da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário são integrados sob responsabilização de um familiar que para o efeito se designe entre os vários elementos do agregado familiar, no acto do diagnóstico social;
2. É o responsável pela inscrição do utente que responde, conjuntamente com o utente, perante a Instituição, por todos os assuntos que a ele respeitam;
3. No acto de admissão, o responsável pelo mesmo, assina um termo em que assume a responsabilidade do cumprimento dos compromissos advindos da inscrição do familiar, a saber: o pagamento da comparticipação familiar, o pagamento integral de todas as despesas médicas, o pagamento integral de produtos de higiene e conforto, caso o utente não tenha recursos.

I I
A C O M P A N H A M E N T O F A M I L I A R

1. Porque a Terceira Idade constitui uma fase da vida das pessoas e por vezes de difícil adaptação, o acompanhamento familiar é fundamental. Para o efeito, o Centro Comunitário tem ao dispor dos familiares dos utentes de Serviço de Apoio Domiciliário uma sala de convívio que poderá ser utilizada pelos mesmos para o convívio familiar.
2. No caso de os familiares desejarem apresentar alguma reclamação, deverão em primeiro lugar dirigir-se à Directora Técnica do estabelecimento a quem exporão a natureza da reclamação, de preferência por escrito, a qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução da respectiva reclamação.
3. Os familiares recorrerão à Direcção da Instituição, no caso de considerarem todas as soluções de compromisso com a Directora Técnica esgotadas, na resolução dos problemas que ganharam vigência.
4. Sempre que a reclamação seja do foro administrativo, deverão providenciar a sua reclamação junto dos Serviços Administrativos, podendo recorrer à Direcção no caso de considerarem esgotadas as soluções justas junto daqueles serviços.

I I I
D I R E I T O S E D E V E R E S

1. Constitui dever dos familiares dos utentes:
 - a) A manutenção de uma boa relação afectiva com os seus familiares, procurando

- promover, por todos os meios, espaços comuns, imprescindíveis ao bem estar psíquico de todos;
2. Os familiares dos utentes, no uso da sua condição, têm o direito de:
- a) Reclamação em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação utente-utente, utente-pessoal ou utente-Direcção;
 - b) Em caso de reclamação, os familiares deverão seguir as vias hierárquicas competentes.

P A R T E I V DOS FUNCIONÁRIOS

I DIREITOS

- a) O trabalhador tem a possibilidade de exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
- b) O trabalhador tem direito à não discriminação da sua retribuição, excepto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o sector, ou se obtenha o seu acordo, bem como à não descida de categoria.

II DEVERES

- a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- b) No exercício das suas funções, adoptar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- c) No exercício das suas actividades profissionais, esforçar-se por merecer a confiança dos utentes, seus familiares, colegas e director com atributo profissional;
- d) No tratamento dos utentes, levar à prática uma acção isenta, sem favoritismos nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- e) Usar da maior cortesia no seu relacionamento com os utentes e seus familiares, colegas e directores, estabelecendo com eles uma relação que, presumindo a sua boa fé, contribua para garantir, com correcção e serenidade, o exercício dos seus direitos e o cumprimento dos seus deveres;
- f) Aplicar todos os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com os colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência. Nessa medida, os funcionários devem fazer sugestões alternativas sempre que achem necessário, sem prejuízo da obediência às ordens e instruções legítimas dos seus superiores;
- g) Usar convenientemente os bens que lhes são facultados e evitar o desperdício;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial, de modo a desenvolver um forte

- espírito de equipa e de colaboração, devendo esforçar-se por promover a solidariedade entre todos e um saudável espírito crítico;
- i) Informar os seus superiores, através da cadeia hierárquica, acerca do impacto das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
 - j) Informar os serviços administrativos, sempre que se verifique alteração no nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e número de pessoas na sua dependência;
 - k) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

Os funcionários não devem:

- a) Fumar no decurso da prestação de serviços aos utentes ou nas áreas públicas da Instituição;
- b) Comer ou beber fora do refeitório do pessoal ou em local não convencionado para tal;
- c) Comparecer no posto de trabalho sob o efeito do álcool;
- d) Comparecer no local de trabalho sob o efeito de estupefacientes (drogas), circunstância que determinará o imediato aviso das entidades competentes;
- e) Utilizar, directa ou indirectamente, quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- f) Em abono da sua integridade profissional, os funcionários não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- g) Trazer visitas pessoais à Instituição sem que para isso sejam autorizados.

Preservação da privacidade dos Utes:

- a) Porque o utente é um ser humano no uso dos seus direitos, o seu sentido de privacidade deve ser preservado, em qualquer circunstância;
- b) O utente só deve ser chamado à atenção em privado;
- c) Evitar abordar assuntos que façam parte da vida privada do utente, em público;
- d) O utente que necessite de mudar de roupa nunca o deverá fazer num local público (sala de convívio, corredores, etc.), devendo a mudança de roupa ser feita na casa de banho com a porta fechada;
- e) Os banhos – em caso de necessidade – são actos pessoais e íntimos da vida do idoso. Importa, assim, que os funcionários estejam bem conscientes do que esse acto significa para o utente e o respeite como tal, devendo os banhos ser individuais, nos balneários em privado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 1 – Qualquer alteração nestas normas será comunicada aos utentes.

2 – Todas as situações não previstas nas normas serão resolvidas por deliberação da Direcção da Instituição de Solidariedade Social da Serra do Caldeirão.

3 – O utentes e seus familiares, em caso de reclamação devem dirigir-se à Directora Técnica ou quem a substitua.

4 – O centro Comunitário de Nossa Senhora da Conceição dispõe de livro de reclamações.

Nota: Os casos omissos são resolvidos pela Direcção da Instituição de Solidariedade Social da Serra do Caldeirão.

Este regulamento foi aprovado em Assembleia-geral no dia 31 de Março de 2015 e entra em vigor a partir dessa data.