



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Rocha Barros tem a sua sede na freguesia de Góis, concelho de Góis, distrito de Coimbra – telefone: 235778032, Fax: 235778033, correio eletrónico: centro.rochabarros@hotmail.com, contribuinte: 501182560.

1. O Centro Social Rocha Barros é uma Instituição Particular de Solidariedade Social. Tem Estatutos aprovados no Cartório Notarial de Góis e publicados no Diário da Republica III série nº 62 e registados no Livro 3 das Associações de Solidariedade Social sob o nº 23/86, a folha 41 e verso, no livro 3 em 05/03/86.
2. A associação Centro Social Rocha Barros tem por objetivos a prestação de serviços no âmbito da Ação Social nomeadamente na área de habitação e da segurança social tendo à disposição da população os seguintes serviços:

Bairro de habitação social com 10 fogos- Bairro Cristina Rodrigues;
Creche e Jardim de Infância;
Atividades de Tempos livres;
Estrutura Residencial para Idosos;
Centro de Dia destinado a Idosos;
Serviço de Apoio Domiciliário para a População Idosa.

3. O Centro Social Rocha Barros, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 02 de Novembro de 1989, para a resposta social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3º

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade

NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1.O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acompanhamento a consultas, exames complementares de diagnóstico, aquisição de medicamentos a expensas do cliente, assistência medicamentosa, quando a família esteja de todo impossibilitada de o fazer.

**** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com ****

- b) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis e aos fins-de-semana, dependendo das necessidades dos utentes.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES
NORMA 5ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- f) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- g) Outros documentos considerados necessários;

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Técnica Superior de Serviço Social entre as 9,30 horas – 12,30 horas /14.00 horas 17 horas;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- d) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas.
- e) Conflito familiar/ marginalização / exclusão;
- f) Residência na área geográfica da resposta social;

NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica..
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal

NORMA 9ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento será feito pela Técnica de Serviço Social;

2. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;

e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

**** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 ****

**** Email: centro.rochabarros@hotmail.com ****

NORMA 10ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Ficha clinica, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O serviço funciona de Segunda a Sexta-feira entre as 9.00h e as 17:30h.
2. O serviço poderá funcionar aos fins de semana dependendo das necessidades dos clientes.

NORMA 12ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha 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.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

** Encosta da Seara n.º 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- 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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.
- Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

**** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 ****
**** Email: centro.rochabarros@hotmail.com ****

- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA 13ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
1	30%	45%
2	40%	60%
3	45%	65%
4	55%	70%
5	65%	70%
6	65%	70%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 14ª **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Instituição
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a prestação de serviços ao utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS
NORMA 16ª
CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

A equipa de **Serviço de Apoio Domiciliário** é coordenada pela Técnica de Serviço Social nos serviços seguintes:

- 1- Prestação de cuidados de higiene e conforto;
- 2- Manutenção de arrumos e limpezas no domicílio, nas áreas utilizadas pelo utente;
- 3- Tratamento de roupas que tanto pode ser efetuado no domicílio do utente ou na Lavandaria do Centro Social Rocha Barros;
- 4- Confeção, transportes e/ou distribuição de refeições;
- 5- Acompanhamento do cliente ao exterior, recreio e convívio;
- 6- Aquisição de bens e serviços (mediante entrega de verba necessária por parte deste);
- 7- Administração de medicamentos mediante a prescrição médica;
- 8- Pequenas modificações no interior do domicílio (ex.. Mudar a mobília de quarto do Cliente para lugar que lhe seja mais fácil a mobilização), quando de todo não houver família que o faça;
- 9- Apoio a situações de emergência;
- 10-Atividades de animação e ocupação

NORMA 17ª
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social. A ementa também é enviada semanalmente para o domicílio do utente
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de Técnico de Serviço Social e da Ajudante de Ocupação, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;

2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (112 ou ao Centro de Saúde);

NORMA 22ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 23ª
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo no período da noite feriados e fins de semana, recorrendo para isso aos familiares.

CAPÍTULO V
RECURSOS HUMANOS
NORMA 24ª
PESSOAL

DIREÇÃO/ COORDENAÇÃO TÉCNICA

1.O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviço encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2.O quadro de pessoal deste Equipamento encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos.

A Direção Técnica deste estabelecimento/Estrutura Prestadora de serviço compete a um técnico, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro- art.º 8º.

1- A Direção Técnica é assegurada pela Técnica Superior de Serviço Social, formada na área das Ciências Sociais.

- 2- À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de orientar a valência, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral da mesma
- 3- A Diretora Técnica e restantes técnicas devem ser substituídas, nas suas ausências e impedimentos por um funcionário ou membro da Direção, escolhido pelo Presidente da Direção.

À Diretora Técnica compete:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) Promover reuniões de trabalho com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevendo situações de conflito;
- e) Participar nas reuniões de Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- f) Propor à Direção a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- g) Participação na seleção do pessoal a admitir;
- h) Promover a formação e atualização do pessoal tendo em vista o desempenho das respetivas funções;
- i) Sensibilizar os funcionários face às problemáticas dos clientes;
- j) Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno;
- k) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência.

À Técnica de Serviço Social compete:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente, à visita domiciliária;
- b) Estudar a comparticipação do utente, de acordo com os critérios definidos;

** Encosta da Seara n.º 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- c) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente (apenas o pessoal técnico deve ter acesso a este ficheiro);
- d) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- e) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- f) Autorizar as admissões urgentes dos utentes em risco, a título provisório submetendo-as á aprovação da Direção;

- g) Promover a humanização dos serviços prestados pela Instituição;
- h) Proceder á identificação e acompanhamento de "casos sociais".

À Ajudante de Ação Direta compete:

- a) Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- b) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- c) Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- d) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- e) Aquisição de bens no exterior
- f) Reportar à instituição ocorrências revelantes no âmbito das funções exercidas;
- g) Conduzir, se habilitada, as viaturas da instituição.

À Auxiliar de Serviços Gerais compete:

- a) Proceder á limpeza e arrumação do domicílio do cliente;
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Servir refeições aos clientes;
- d) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

À Cozinheira compete:

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- b) Elaborar ou contribuir para a elaboração das ementas;
- c) Receber os produtos necessários para a confeção das refeições e providenciar á sua conservação;
- d) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder á execução das operações culinárias;
- e) Empratar e guarnecer;
- f) Confeccionar os doces destinados às refeições;
- g) Executar e zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios;
- h) Apresentar superiormente a listagem do material necessário á confeção das refeições.

À Ajudante de Cozinha competente:

- a) Trabalhar sob as ordens da cozinheira auxiliando-a na execução das tarefas;
- b) Limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos;
- c) Preparar guarnições para os pratos;
- d) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
- e) Colaborar no serviço de refeitório.

À Lavadeira competente:

- a) Proceder á lavagem manual ou mecânica das roupas dos clientes;
- b) Estender e apanhar a roupa;
- c) Engomar e arrumar roupa;
- d) Assegurar outros trabalhos de lavandaria.

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES
Norma 25ª
DIREITOS DOS UTENTES**

São Direitos dos Utentes:

- a) Usufruir de ajudas adequadas á sua situação e que se situem no âmbito dos serviços de Apoio Domiciliário;

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições
- d) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade, bem como uma relação de equilíbrio e afeto;
- e) Exigir a eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
- f) Que o seu domicílio seja considerado inviolável, devendo cada funcionária atuar com o máximo de respeito pelos usos e costumes do idoso, não fazendo alterações nem eliminando objetos e bens sem prévia autorização;
- g) Quando se trata de uma pessoa que viva só ou se encontre só, no momento da morte, o funcionário deve permanecer no domicílio até que tenha vindo alguém responsável pelo acompanhamento da situação;
- h) Guardar a chave do seu domicílio em local seguro, sempre que este seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Usufruir dos seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
- b) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio nas áreas utilizadas pelo cliente;
- c) Distribuição de refeições (almoço, lanche e jantar) quando solicitado;
- d) Confeção de refeições caseiras (chá, caldo);
- e) Aquisição de géneros alimentares e outros artigos;
- f) Tratamento de roupa;
- g) Acompanhamento a consultas, ou aquisição de medicamentos, a expensas do cliente, quando a família esteja de todo impossibilitada de o fazer;
- h) Poderá haver lugar a transporte e apoio na sede da Instituição, quando necessário.

Norma 26ª
DEVERES DOS UTENTES

São deveres dos Utentes:

- a) Exigir dos funcionários apenas funções no Âmbito das suas competências;
- b) Colaborar com a equipa, do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIO na medida das suas possibilidades;
- c) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com a tabela em vigor na Instituição;
- d) Participar em atividades que impliquem custos adicionais, se for seu desejo participar;
- e) Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento;
- f) Comunicar alterações, nomeadamente de saúde, que impliquem mudança de prestação de serviço;
- g) Cumprir as normas do presente regulamento.
- h) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIO e os dirigentes da Instituição

Norma 27ª
DEVERES DOS TRABALHADORES

São deveres dos trabalhadores:

1. Respeitar e tratar com urbanidade a Instituição, seus representantes e utentes, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que entrem em relação com a Entidade Patronal;
2. Comparecer ao Serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
3. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo em que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daquela se mostrarem contrárias aos seus direitos e garantias;
4. Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou seus utentes;
5. Zelar pela conservação e boa utilização de bens da instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados;
6. Manter e aperfeiçoar permanentemente as aptidões profissionais, designadamente, participando com interesse nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
7. Cumprir e fazer cumprir as normas de higiene e Segurança no trabalho

8. Contribuir para maior eficiência nos serviços da instituição de modo a assegurar o seu bom funcionamento.

Norma 28ª

DIREITOS DOS TRABALHADORES

São direitos dos Trabalhadores:

1. Receber a respectiva remuneração correspondente ao seu trabalho;
2. Receber formação, visando a melhoria do seu desempenho;
3. Beneficiar de um seguro contra acidentes trabalho que o proteja contra riscos e eventualidades que possam ocorrer durante e devida à sua actividade profissional;
4. A não ser pressionado para que actue no sentido de influir desfavoravelmente nas suas próprias condições de trabalho ou nas dos respectivos colegas;
5. A não baixar de categoria profissional, salvo nos casos previstos por lei;
6. A serem respeitados os seus princípios deontológicos e/ou os limites de autonomia técnica no seu exercício profissional;
7. A não ser ofendido na sua honra e dignidade profissional, não devendo ser advertido, admoestado ou censurado publicamente;
8. A não sofrer sanções por exercer actividade sindical.

Norma 29ª

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São Direitos da Instituição:

- 1- Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
- 2- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 3- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 4- Ver respeitado o seu património;
- 5- Proceder á averiguação dos elementos necessários á comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- 6- À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as

condições e o ambiente necessário á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

Norma 30ª
SÃO DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstancia;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas ;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes actualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de SAD.

Norma 31ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista um representante legal, donde constem os direitos e obrigações pas partes;
- 2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual;
- 3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 32ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1- A interrupção do serviço, pode ser feita excecionalmente, quando o cliente se encontra hospitalizado;
- 2- Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
- 3- A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data de termo do contrato.

Norma 33ª

CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1- A cessação do Contrato de prestação de Serviços poderá acontecer nas seguintes situações:
 - a) Integração do cliente noutra resposta social da Instituição;
 - b) Por desistência; o cliente deve informar a Instituição 30 dias antes de desistir desta resposta social rescindindo-se o contrato da prestação de serviços.

**CAPÍTULO VII
MAUS TRATOS
Norma 34ª**

PREVENÇÃO E GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS TRATOS

As pessoas que integram a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário são particularmente vulneráveis aos maus tratos, uma vez que se encontram frequentemente numa situação de fragilidade e dependência. Como Instituição que presta cuidados sociais, o Centro Social Rocha Barros procura identificar sinais e sintomas de maus tratos nos idosos, de forma a agir para lhes por termo e responsabilizar os seus autores.

Prevenção de maus tratos:

- 1- Vencer os preconceitos em relação aos Clientes;

- 2- Reconhecer que pessoas diferentes geram empatias diferentes e que personalidades diferentes não devem constituir um problema. Ou seja, devemos estar conscientes de que essas preferências interferem com o nosso desempenho profissional e que, por isso, devemos esforçar-nos por controlá-las, impedindo que prejudiquem a qualidade do serviço que prestamos;
- 3- Não devemos confundir simpatias pessoais – ou falta delas – com preconceitos;
- 4- Motivar os cuidadores a frequentar ações de formação nas áreas de geriatria e gerontologia;
- 5- Dar conhecimento aos idosos e aos seus cuidadores dos direitos dos clientes;
- 6- Implementar uma política de tolerância zero em relação aos maus tratos;
- 7- Incentivar que todos denunciem situações de maus tratos, sem risco de haver retaliação.
- 8- Facilitar a comunicação entre cuidadores.

Identificar situações de maus tratos:

Identificar o tipo de maus tratos, que podem ser físicos, sexuais, psicológicos ou financeiros. Cada um apresenta sinais e sintomas característicos:

Físicos – ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de estar amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene;

Sexual – alterações do comportamento sexual, alterações bruscas de humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou rectais, infecções genitais frequentes, equimoses na região mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue;

Psicológicos – alteração dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

Financeiros – mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de jóias e outros bens; transacções suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

Como agir perante alguém que se queixa de maus tratos:

- 1- Ouça o Cliente com toda a atenção e confirme tudo o que lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que lhe contou;
- 2- Faça perguntas que deem ao Cliente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não"; só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
- 3- Mostre que acredita nos factos;
- 4- Explique ao Cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da Instituição;
- 5- Explique ao Cliente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas indispensáveis para garantir a sua segurança;
- 6- Assegure ao Cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
- 7- Depois de ouvir todas as partes em separado (vitima, agressor e testemunhas) escrever toda a informação na folha de ocorrência que consta do processo individual de cada Cliente;
- 8- Prestar todos os cuidados de saúde necessários, nomeadamente consulta médica e psicólogo;
- 9- Sempre que as ocorrências transcendam o poder de resolução da Instituição, encaminhar os casos mais graves para as autoridades competentes.

Norma 35ª
METODOLOGIA - MAUS TRATOS

Perante alguém que se queixa de maus – tratos o Centro Social Rocha Barros como Instituição procura agir de maneira a pôr-lhes termo e responsabilizar os seus autores, através de meios que lhe possibilitem chegar a conclusões, tais como:

a) Saber quais os intervenientes: vítima e agressor e possíveis testemunhas e ouvi-las em separado.

b) Ouvir o Cliente com atenção.

c) Fazer perguntas para que o Cliente possa explicar claramente o que aconteceu evitando respostas de “ sim ” ou “ não ”.

d) Explicar ao Cliente que a situação tem de ser comunicada á Direção da Instituição.

e) Explicar ao Cliente que o assunto será confidencial e que familiares ou responsável por ele (se for o caso) terá conhecimento.

f) Depois de ouvir todas as pessoas fazer registo na folha de ocorrências existente no processo individual do Cliente.

g) Assegurar todos os cuidados de saúde médicos ou psicológicos, caso seja necessário.

h) Sempre que não seja possível resolver a situação internamente, a Instituição deve encaminhar os casos para as autoridades competentes.

Norma 36ª

MAUS- TRATOS UTENTE-UTENTE

Perante uma situação de maus – tratos deve:

a) Saber quem são os intervenientes.

b) Tentar acalmar os intervenientes.

c) Saber qual a causa que despoletou o incidente.

d) Ouvir os clientes em separado e explicar que esse tipo de comportamento é inadmissível.

e) Ouvi-los em conjunto para chegar a um consenso e tentar o entendimento entre os dois.

f) Assegurar que tal procedimento não voltará a repetir-se.

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- g) Informar que a Direção do Serviço de Apoio Domiciliário vai ter conhecimento do sucedido.
- h) Relembrar as regras para o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e que têm de ser cumpridas.
- i) Assegurar todos os cuidados de saúde, médicos ou psicológicos que forem necessários.
- j) Informar os familiares / responsáveis pelos intervenientes do sucedido.

Norma 37ª
MAUS-TRATOS UTENTE- FUNCIONÁRIA

Perante uma situação de maus – tratos deve:

- a) Tentar acalmar os intervenientes.
- b) Ouvir em separado e com atenção os intervenientes.
- c) Saber o motivo que provocou a situação.
- d) Assegurar todos os cuidados de saúde médicos ou psicológicos, caso seja necessário.
- e) Explicar ao cliente a gravidade da situação.
- f) Comunicar aos familiares / responsável do cliente o sucedido.
- g) Comunicar á Direção.
- h) Registrar na folha de ocorrências existente no processo individual do Cliente, o sucedido.
- i) Lembrar as regras para o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e que têm de ser cumpridas.
- j) Lembrar que atitudes semelhantes estão sujeitas a sanções e que não podem repetir-se.

Norma 38ª
MAUS -TRATOS FUNCIONÁRIA - UTENTE

Perante uma situação de maus – tratos deve:

- a) Tentar acalmar os intervenientes.
- b) Ouvir os intervenientes em separado.
- c) Comunicar o caso a um superior hierárquico o mais rápido possível.
- d) Tomar nota da ocorrência por escrito de maneira a não esquecer nenhum detalhe.

- e) Fazer avaliação da situação e encaminhar para os cuidados de saúde médicos ou psicológicos que forem necessários.
- f) Advertir a funcionária e relembrar que o comportamento tido é inadmissível e que por isso estará sujeita a ser sancionada consoante a gravidade do seu ato.
- g) Comunicar à Direção do Serviço de Apoio Domiciliário a ocorrência de maneira a proceder em conformidade.

Norma 39ª

SUSPEITA DE MAUS TRATOS FORA DAS INSTALAÇÕES DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Em situação de suspeita de maus – tratos ocorridos fora das instalações do Serviço de Apoio Domiciliário deve:

- a) Verificar através da observação direta se há marcas visíveis de agressões corporais tais como: Feridas, queimaduras, hematomas, queixas verbais, etc.
- b) Conversar calmamente e de uma forma clara com a vítima de forma a chegar a uma conclusão, fazendo perguntas.
- c) Tentar falar com um familiar ou responsável e tentar averiguar o que aconteceu.
- d) Encaminhar para os cuidados de saúde, médicos ou psicológicos se necessário.
- e) o familiar que possivelmente mais alguém terá de ser informado da situação para tomar medidas no caso de ser necessário, consoante a gravidade da situação.

Norma 40ª

METODOLOGIA PARA A GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

- a) As reclamações podem ser apresentadas por escrito ou verbalmente.

- b) Devem ser dirigidas em primeiro lugar á Diretora Técnica ou na sua falta a quem a substituir.
- c) Averiguar se efetivamente a queixa se justifica e tentar resolver a situação de imediato.
- e) No caso de ser uma reclamação escrita deve a mesma ser enviada aos Serviços de Tutela – Segurança Social de acordo com orientações.
Resolver de forma eficaz o problema de maneira a evitar a sua repetição.

CAPÍTULO VIII OCORRENCIAS

Norma 41ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, diariamente Á Técnica de Serviço Social por parte dos ajudantes de acção direta e auxiliares de serviços gerais e restante pessoal afeto ao de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO

Norma 42ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da Legislação em vigor, este Estabelecimento/ Serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção, Diretora Técnica ou na Secretaria da Instituição.

NORMA 43ª

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos de legislação em vigor, a Direcção deverá informar e contratualizar com os clientes ou o seu representante legal as alterações introduzidas ao presente regulamento e comunicar ao Instituto de Segurança Social, I. P. com a antecedência mínima de 30 dias relativamente á data da sua entrada em vigor.

O Regulamento Interno será enviado via e-mail ao utente ou seu representante legal, excepcionalmente será entregue cópia.

**** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com ****



NORMA 44ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 45ª
FORO COMPETENTE

O foro Competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Arganil.

NORMA 46ª
ENTRADA EM VIGOR

O Presente Regulamento entra em vigor em _____, _____, _____

NORMA 47ª
APROVAÇÃO E REVISÃO

É da responsabilidade da Direcção do Centro Social Rocha Barros, proceder à aprovação e revisão destes documentos de modo a garantir o cumprimento das regras de funcionamento e objectivos da SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado por unanimidade em reunião de Direcção do Centro Social Rocha Barros
aos _____, _____, _____

A Direcção