

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	1
Âmbito da aplicação.....	1
Legislação aplicável	1
Serviço de Apoio Domiciliário	1
Objetivos do regulamento.....	2
Objetivos da resposta social.....	2
Lotação.....	3
Serviços prestados e atividades desenvolvidas.....	4
Capítulo II – Processo de admissão dos clientes.....	4
Condições de admissão.....	4
Candidatura.....	4
Critérios de admissão.....	5
Critérios de ponderação.....	5
Admissão.....	5
Integração dos novos clientes.....	6
Contratos de prestação de serviços.....	6
Processo individual do cliente.....	7
Lista de espera.....	7
Capítulo III – Regras de funcionamento.....	8
Horário de funcionamento.....	8
Pagamento da mensalidade.....	8
Tabela de participações/Preçário de mensalidades.....	8
Quadro de Pessoal.....	10
Direção Técnica.....	10
Capítulo IV –Direitos e Deveres.....	11
Direitos dos clientes	11
Deveres dos Clientes	12

Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço.....	13
Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço.....	13
Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente.....	13
Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador.....	14
Livro de reclamações.....	14
Gestão de reclamações informais/sugestões.....	14
Gestão da prevenção de situações de negligência/maus tratos.....	15
Gestão da ocorrência de situações de negligência/maus tratos.....	15
Capítulo V – Disposições finais.....	16
Alterações ao regulamento.....	16
Integração de lacunas.....	16
Entrada em vigor.....	16

Serviço de Apoio Domiciliário

Regulamento Interno

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito da Aplicação

O Centro Social da Paróquia de Polvoreira, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua do Passal, freguesia de Polvoreira, concelho de Guimarães, tem acordo de cooperação para a resposta social para o Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em 01-10-2013.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na:

- a) Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro;
- b) Circular n.º 3, de 97/05/02 da Ex-direcção geral da Ação Social;
- c) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;
- d) E demais legislação em vigor.

Artigo 3º

Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário é desenvolvido em equipamento que consiste numa Resposta Social organizada de forma a que as pessoas em situação de dependência possam ter acesso à satisfação das necessidades básicas e específicas, apoio nas atividades da vida quotidiana e atividades socio-recreativas.

Este conjunto de serviços é prestado no domicílio do cliente, contribuindo para a promoção da sua autonomia e a prevenção de situações de dependência ou do seu agravamento.

Artigo 4º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos clientes e ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 5º

Objetivos da Resposta Social

- 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;
- h) Garantir o tratamento e acompanhamento de apoio psicossocial;
- i) Assegurar a prestação de serviços e cuidados adequados às necessidades específicas de cada cliente, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
- j) Acompanhar e encaminhar os idosos para a resolução das suas problemáticas (ao nível da saúde, económico e social);
- k) Assegurar uma alimentação equilibrada, variada e rica nutricionalmente, satisfazendo, na medida, do possível os hábitos/ preferências alimentares assim como dar cumprimento a dietas especiais, em caso de necessidade, cumprindo as prescrições médicas;
- l) Fomentar o envelhecimento ativo;
- m) Promover os direitos e deveres dos Utes;ntes;
- n) Contribuir para a estabilização do processo de envelhecimento;

- o) Contribuir para a resolução dos problemas que afetam os indivíduos e famílias, no seu meio.

Artigo 6º

Lotação

1. A resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário tem capacidade para 35 clientes.

Artigo 7º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social da Paróquia de Polvoreira, assegura a prestação dos seguintes serviços:
- a) Cuidados de Higiene, imagem e de conforto;
 - b) Cuidados de Enfermagem;
 - c) Assistência Medicamentosa;
 - d) Alimentação;
 - e) Apoio Psicossocial;
 - f) Higiene Habitacional;
 - g) Tratamento de Roupa;
 - h) Apoio nas Atividades da vida do Quotidiano;
 - i) Acompanhamento ao exterior e aquisição de bens e serviços, tais como compras no supermercado e farmácia;
 - j) Atividades lúdicas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 8º

Condições de Admissão

É condição de admissão neste estabelecimento/serviço ser pessoa idosa (65 anos de idade);

1. O Centro Social da Paróquia de Polvoreira pode admitir pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
2. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direção, após parecer da equipa técnica.

3. A admissão é formalizada por contrato escrito entre o cliente, o familiar e responsável do cliente e a assinatura conjunta do Presidente de direção da instituição.
4. A celebração do contrato pressupõe a concordância do cliente e das famílias ou responsáveis com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição.

Artigo 9º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) Comprovativo de despesas com medicação, renda da habitação e, transportes públicos;
 - h) (outra documentação).
2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira com o seguinte horário de atendimento: 9H00-12H00/14h00- 17H00
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao técnico de acompanhamento.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela ou procuração para exercício de direitos.
5. 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.

Artigo 10º

CrITÉrios de AdmissÃO

1. Risco de isolamento no meio familiar e social;
2. Baixos recursos económicos;
3. Grau de dependência;
4. Posição na lista de espera;
5. Idade superior a 65 anos;
6. Situação encaminhada pela Segurança Social;
7. Residência na Freguesia de Polvoreira e/ ou concelho;

Artigo 11º

CrITÉrios de PonderaçÃO

1. A prioridade de cada admissão será encontrada pela ponderação dada aos itens das alíneas do artigo 10º:
 - a) Risco de isolamento no meio familiar e social; 5
 - b) Baixos recursos económicos; 5
 - c) Grau de dependência;
 1. Autónomo: 2
 2. Dependente: 3
 - d) Posição na lista de espera; 4
 - e) Idade superior a 65 anos; 4
 - f) Situação encaminhada pela Segurança Social; 3
 - g) Residência na Freguesia de Polvoreira e/ ou concelho; 1

Artigo 12º

AdmissÃO

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente de manifestação da vontade por parte do cliente sempre que possível. Quando o pedido for efetuado por familiares é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária para diálogo com o próprio cliente.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, utilizando para efeito o relatório de análise, hierarquização e aprovação de candidatos.

3. É competente para decidir o presidente da direção após parecer da diretora técnica e da equipa técnica.
4. Da decisão, será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.
5. Em caso de admissão, o contrato de Prestação de Serviços deverá ser celebrado num prazo máximo de 15 dias.
6. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1.ª mensalidade calculada proporcionalmente.

Artigo 13º

Integração dos novos clientes

1. Por ocasião da integração podem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde.
2. Será estabelecido um Programa de Acolhimento com duração de 30 dias, monitorizado e avaliado, com vista a uma mais fácil integração do idoso.
3. Será ainda assinado o contrato de prestação de serviços onde se especifique ao serviço a prestar.
4. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno.

Artigo 14º

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. O Contrato Prestação de Serviços é assinado em triplicado entre o CSPP, representado por um membro da equipa técnica, o cliente e/ou seu responsável.
3. Após a assinatura entre as partes, é entregue ao cliente, a segunda ao seu responsável e a terceira fará parte integrante do processo individual do cliente.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo é sujeito à aprovação das partes, através de adenda ao mesmo, que passa a constar do processo individual do cliente.
5. O Contrato de Prestação de Serviços pode ainda ser suspenso e/ou rescindido, por qualquer das partes, nos termos a seguir indicados:
 - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;

- b) Inadequação dos serviços às necessidades do cliente;
- c) Insatisfação do cliente;
- d) Mudança de resposta social;
- e) Inadaptação do cliente aos serviços;
- f) Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio;

Artigo 15º

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente, é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contendo os seguintes elementos:
 - a) Identificação do Cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI, o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PDI);
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

Artigo 16º

Lista de Espera

1. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera.
2. Por ocasião da inscrição, o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização na mesma.
3. Sempre que o solicite é comunicado, pelo mesmo meio, ao candidato a posição que ocupa na lista de espera.
4. A lista de espera será atualizada anualmente.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 17º

Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social da Paróquia de Polvoreira funciona de segunda a sexta-feira, entre as 8:00 – 13:00 e as 15:00 - 17:10.

Artigo 18º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: 9h00-17h30 de segunda a sexta- feira, na secretaria da Instituição, em dinheiro, cheque, ou por transferência bancária a favor do CSPP.
2. O pagamento deve ser efetuado até ao dia 10 de cada mês seguinte àquele a que respeita, sendo a primeira mensalidade paga no ato da admissão. Caso o termo coincida com sábado, domingo ou feriado, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil imediatamente a seguir, sem qualquer agravamento.
3. O atraso no pagamento é acrescido de 20% do valor da participação.
4. Até ao limite daquele prazo devem ainda ser liquidadas as despesas produtos e serviços adicionais.
5. A participação será atualizada em Maio de cada ano civil, em função das alterações ocorrida nos rendimentos. Esta atualização sofrerá efeitos retroativos caso a Instituição não tenha sido informada da alteração.
6. O incumprimento do estipulado nos números anteriores determina reavaliação da situação socioeconómica do agregado familiar e, terá como consequência o encaminhamento do processo para a Direção que deliberará da eventual suspensão ou cessação do contrato.

Artigo 19º

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A participação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar e só em casos devidamente comprovados e justificados pelas entidades competentes, procederemos à revisão da mensalidade.

2. A mensalidade é calculada com base na Circular N.º 3 de 97-05-02 (DGASS), Modelo de Regulamento das comparticipações dos Utentes e seus Familiares pela Utilização de Serviços e Equipamentos Sociais das IPSS, emitida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
3. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per-capita

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

4. Para efeitos da aplicação da presente norma, entende-se por 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.
5. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. A prova das despesas referidas no número anterior pode ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.
7. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
8. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal sempre que:
 - a) Os períodos de ausência, devidamente justificada, superiores a 15 dias não interpolados;

9. Para os efeitos do número anterior a ausência deve ser comunicada e solicitado o respetivo desconto e considerar-se-ão períodos de ausência, entre outros, os motivados por férias, internamento prolongado.
10. No caso de falecimento do cliente, a pensão desse mês, reverterá a favor do Centro Social, no valor percentual que lhe estiver destinado, sendo o restante restituído à pessoa responsável pelo mesmo, após desconto de pagamento de débitos existentes no CSPP.
11. As alterações à tabela/preçário em vigor, são objeto de revisão anual, no início de cada ano civil, e terão por referência a taxa de inflação prevista para o ano respetivo;
12. A alteração referida no número anterior será expressamente comunicada, com a antecedência de 15 dias relativamente à entrada em vigor.
13. Da comparticipação mensal estão excluídos os serviços adicionais bem como, despesas com medicamentos, dispensa e preparação em dose unitária da medicação, fraldas.
14. Havendo desistência por parte do cliente, independentemente das circunstâncias, o mesmo, ou o responsável familiar na sua impossibilidade, deverá comunicar por escrito à Equipa Técnica a intenção de saída e a data prevista. A comunicação após o dia 15 do mês em curso obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
15. Sempre que se verificarem alterações ao valor da pensão, a atualização da comparticipação é automática.

Artigo 20º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços 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.

Artigo 21º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro.
2. À direção técnica cabe a responsabilidade de orientar a valência, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral da mesma.

3. Na sua ausência, o diretor técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e aprovado pela Direção.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 22º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Participação

- a) Na elaboração, monitorização e revisão do seu Plano Individual;
- b) Na elaboração do seu Plano de Cuidados;
- c) Na elaboração do Plano Anual de Atividades;
- d) Ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;

2. Liberdade de Expressão

- a) Manifestar a sua opinião;
- b) Reclamar ou fazer sugestões sobre o funcionamento do serviço e da organização;
- c) Receber resposta sobre o tratamento das reclamações e sugestões apresentadas;
- d) Comunicar as suas escolhas e necessidades nas diferentes atividades que são propostas;
- e) Procurar, receber e difundir informações e ideias em condições de igualdade;

3. Informação

- a) A ser informado do regulamento e as regras da resposta social e da organização;
- b) A ser informado com antecedência das alterações ao normal funcionamento dos serviços e atividades da resposta social;
- c) A receber a informação em formatos de linguagem fácil;
- d) Ter acesso à informação registada no seu processo, sempre que solicite

4. Qualidade de Vida

- a) Colaborar na definição do seu conceito de qualidade de vida
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- c) Decidir autonomamente, na medida das suas capacidades e manifestar a sua vontade na contratualização ou cessação da prestação do serviço;
- d) Usufruir de serviços, apoios e cuidados, individualizados, necessários à garantia do seu bem-estar físico e emocional, com objetivo de garantir a sua qualidade de vida;

5. Igualdade de Oportunidades

- a) Aceder aos serviços em condições de igualdade com os demais;
- b) Tratamento igual, independentemente da raça, etnia, sexo, língua, orientação sexual, política ou religiosa, da idade, da condição física...;

6. Confidencialidade

- a) Ter assegurada a confidencialidade da informação relativa à sua vida privada que deve ser respeitada e preservada;
- b) Que as informações relativas à sua vida privada (saúde, sexualidade, etc...) sejam tratadas com o seu consentimento e após autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados;
- c) Que apenas tenham acesso a essas informações os colaboradores que delas necessitem para o exercício das suas funções;
- d) Que os colaboradores guardem sigilo sobre as informações da sua vida pessoal;

7. Privacidade

- a) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;

8. Respeito

- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Ser tratado com cortesia;

Artigo 23º

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
- b) Colaborar dentro das possibilidades físicas e mentais;
- c) Proceder atempadamente (até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;
- d) Cumprir as normas constantes do regulamento;
- e) Informar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- f) Utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da instituição.
- g) Transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;

-
- h) Cumprir o Plano Individual, estabelecido;
 - i) Apresentar prova de rendimentos anuais para a atualização das participações familiares, durante o mês de Janeiro;

Artigo 24º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Definir, de acordo com a legislação em vigor, as regras de funcionamento;
2. Apresentar queixa-crime, sempre que o comportamento do cliente configure a prática de crime, ou informar o cliente e/ou a respetiva família, para o mesmo efeito.

Artigo 25º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
 - b) Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
 - c) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e no regulamento;
 - d) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
 - e) Cumprir e assegurar o acesso ao regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - f) Proporcionar o acompanhamento adequado e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - g) Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana.

Artigo 26º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. O cliente pode, a todo o tempo, por iniciativa própria comunicar que pretende a interrupção da prestação dos cuidados.
2. Sempre que a interrupção seja previsível, a comunicação referida no n.º anterior deve ser feita com a antecedência mínima de 5 dias.

3. A comunicação deve ser feita, por escrito ou reduzida a escrito pelo colaborador que a receba e conter os motivos invocados para a interrupção.

Artigo 27º

Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs por facto nãõ imputável ao prestador

1. Pode ocorrer a cessaçãõ do contrato de prestaçãõ de serviçõs por iniciativa do prestador de serviçõs quando:
 - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
 - b) Haja o falecimento do cliente;
 - c) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
 - d) Haja reincidência de situações de desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituiçãõ. A rescisãõ do contracto ocorrerá após averiguaçãõ dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
 - e) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissãõ e continuidade dos serviçõs prestados;
 - f) Ocorram irregularidades, que após deliberaçãõ da Direçãõ, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

Artigo 28º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislaçãõ em vigor, o Centro Social da Paróquia de Polvoreira, possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do estabelecimento sempre que desejado e cujas reclamações terão o tratamento previsto na lei.

Artigo 29º

Gestãõ de reclamações informais/sugestões

1. O Centro Social da Paróquia de Polvoreira tem implementado um processo de gestãõ de reclamações/sugestões informais pelo que qualquer reclamaçãõ/sugestãõ pode ser apresentada:
 - a) À Direçãõ Técnica que a regista na “Ficha de Nãõ Conformidade”, faz as correções, se possível e dá seguimento aos procedimentos definidos no manual da qualidade;
 - b) Em impresso próprio que se encontra na entrada do estabelecimento e que poderá ser entregue na secretaria.

2. O cliente ou seu familiar/representante que fez a sugestão/reclamação, deverá ser informado, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da sugestão/reclamação que a mesma foi recebida e registada e que está a ser analisada;
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o cliente ou seu familiar/representante será informado, por escrito, sobre a decisão tomada pela Direção Técnica e Direção da Instituição em relação à mesma e os procedimentos adotados para a sua resolução.

Artigo 30º

Gestão da Prevenção de situações de negligência/maus tratos

1. No sentido de prevenir a ocorrência de situações de negligência/maus tratos, sempre que possível o Centro Social da Paróquia de Polvoreira deve proceder a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão.
2. De acordo com os resultados, poderá desenvolver, entre outras, as seguintes ações:
 - a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
 - b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em ações de formação;
 - c) Realizar projetos que qualifiquem os serviços;
 - d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência Institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
 - e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout.

Artigo 31º

Gestão da Ocorrência de situações de negligência/maus tratos

1. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao cliente quer pelos colaboradores, quer por agentes externos, estas devem ser registadas na Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência por parte do técnico que observou, ou a quem foi relatado o incidente, posteriormente arquivada no processo Individual do cliente.

2. Em caso de se tratar de situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao cliente, por parte dos colaboradores ou outros afetos ao Centro Social da Paróquia de Polvoreira, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa, neste processo, e acionar junto dos colaboradores, ou outros, os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência.
3. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao cliente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Diretor Técnico. Este último deve avaliar a situação em causa, auscultando o cliente e seu familiar/representante. De acordo com a situação, o Diretor Técnico deve informar, formar e apoiar o cliente e a pessoa de referência a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32º Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo Centro Social da Paróquia de Polvoreira deverão informar os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 33º Integração de Lacunas

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

Artigo 34º Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção a 8 de Julho de 2014, e entra em vigor na mesma data.