



associação de melhoramentos de eixo

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Denominação e Legislação Aplicável

A Associação de Melhoramentos de Eixo, designada por AME, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção Geral de Acção Social, no livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 23/98 a folhas 107 a 125.

Tem acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário desde 2 de Outubro de 2000, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, ao abrigo no disposto no art.º 4º, n.º 2, do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio.

Artigo 2º

Sede

O Serviço de Apoio Domiciliário tem sede na Rua Avelino Dias Figueiredo, nº 52-54, na Freguesia de Eixo, Concelho de Aveiro.

Artigo 3º

Fins e Âmbitos

1. 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 motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e actividades da vida diária.
2. Através dos seus serviços, o Serviço de Apoio Domiciliário procura:
 - a) Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das suas necessidades básicas;
 - b) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização através de um conjunto de serviços que facilitam a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
 - c) Contribuir para a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência;
 - d) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
 - e) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, por ordem a contribuir para o seu equilíbrio e bem estar, com vista contrariar os efeitos nefastos do envelhecimento;
 - f) Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde.
3. Embora o Serviço de Apoio Domiciliário assuma um contributo fundamental para a família e para o próprio idoso, atendendo a que permite atenuar as insuficiências e as limitações da família, este não a pode substituir. Neste sentido, o papel da família é primordial para o sucesso dos serviços e para o bem estar dos idosos.

Artigo 4º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da valência;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais, ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 5º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Associação de Melhoramentos de Eixo na valência de Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Confecção, transporte e distribuição de refeições;
 - b) Tratamento de Roupa;
 - c) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
 - d) Arrumação e Limpeza dos domicílios estritamente limitada aos espaços habitados;

- e) Disponibilização de informação e/ou acesso a serviços da comunidade com vista a satisfação de outras necessidades.
2. Desde que, atempadamente solicitados e de acordo com a disponibilidade do serviço, o cliente pode ainda beneficiar de outros serviços que serão acrescentados na respectiva mensalidade:
 - a) Serviço de transporte;
 - b) Acompanhamento em consultas e/ou exames médicos;
 - c) Compras (géneros alimentares, farmácia, por exemplo);
3. Poderão ainda ser prestados e acrescentados na respectiva mensalidade, desde que o cliente se desloca à sede da Instituição:
 - a) Cuidados de Imagem (Cabeleireiro; Manicura; Pedicura);
 - b) Actividades Desportiva;
 - c) Actividades de Animação e Lazer.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 6º

Condições de Admissão

São condições de admissão na valência:

1. Ser sócio da AME.
2. Ter pelo menos 65 anos de idades (salvo situações especiais a considerar pela direcção).
3. Falta ou incapacidade da família em prestar apoio necessário à satisfação das necessidades básicas.
4. Residir preferencialmente na área da Freguesia de Eixo.
5. No caso de sofrer de doença infecto-contagiosa e/ou perturbação mental grave, tem que apresentar atestado médico onde informe da situação de saúde e das medidas a tomar, de modo a permitir uma melhor adequação dos serviços, sem por em risco a saúde dos clientes e dos colaboradores.
6. Manifeste vontade em receber os serviços prestados no âmbito da valência.

Artigo 7º

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 individual, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias 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;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas actualizado;
 - f) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - g) Comprovativo do valor da pensão;
 - h) Última Declaração de Rendimentos ou na sua falta, Certidão emitida pela Direcção de Finanças;
 - i) Número de Sócio;
 - j) Declaração assinada pelo cliente ou pelo seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - k) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a utilização de imagens em página de Internet, folhetos, cartazes, etc. da instituição.
2. A candidatura pode ser efectuada durante todo o ano.
 3. O horário de atendimento da candidatura coincide com o horário de atendimento dos serviços de secretaria.
 4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 do presente artigo, deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
 5. O Cliente será contactado pela Directora Técnica, a fim de ser agendada uma visita domiciliária com vista proceder a uma avaliação sumária das condições sociais, de autonomia e de habitação do cliente; identificar as reais necessidades e expectativas do cliente e/ou pessoa próxima relativamente aos serviços que pretende contratualizar na admissão.
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, sendo que a admissão será feita a título provisório.

Artigo 8º

Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
 - a) Ser sócio da AME;
 - b) Idade do cliente;
 - c) Grau de Dependência;
 - d) Pessoa sócio-economicamente desfavorecida;
 - e) Risco de isolamento social;
 - f) Ausência ou indisponibilidade da família em dar apoio e companhia;
 - g) Residir preferencialmente na freguesia de Eixo;

- h) Data da pré inscrição.

Artigo 9º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direcção.
2. É competente para decidir a admissão do cliente, a Direcção da Instituição, ou a Directora Técnica quando lhe forem delegados poderes para esse fim.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
4. No acto da admissão, é devido o pagamento da quota de sócio (caso a situação não esteja regularizada).

Artigo 10º

Acolhimento dos Novos Clientes

- 1) O cliente deve ser visitado em simultâneo pela Directora Técnica e pela equipa que irá prestar os cuidados a fim estes serem apresentados.
- 2) O cliente deverá ter sempre direito a um período experimental de 30 dias como forma de atestar a adequação da resposta às suas reais necessidades, findo o qual passa a admissão definitiva, de acordo com o parecer favorável da equipa técnica.
- 3) Em caso de parecer desfavorável da equipa técnica para a frequência da valência, o cliente tem o direito a tomar conhecimento da decisão, pelo menos, 8 dias antes do termo do período experimental.
- 4) Se for da vontade do cliente a desistência dos serviços durante o período experimental, este deve avisar os serviços, por escrito, pelo menos até 8 dias antes do termo.

Artigo 11º

Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do cliente devem constar os seguintes documentos:
 - a) Os constantes no número 1 do Artigo 7º do presente regulamento;
 - b) Ficha de avaliação diagnostica do cliente;
 - c) Relatório técnico da avaliação sócio-familiar do cliente;
 - d) Contrato de prestação de serviço celebrado entre o cliente e/ou representante legal e a Instituição.

Artigo 12º

Lista de Espera

1. No acto da inscrição do cliente, se não houver vagas, a Instituição deve ter o seguinte procedimento:

- a) Informar o lugar que o candidato ocupa na lista de espera;
- b) Logo que haja vaga informar de imediato.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º

Instalações

1. A Associação de Melhoramentos de Eixo está sediada na Rua Avelino Dias Figueiredo, Nº 52/54 em Eixo, e as suas instalações são compostas por:
 - a) Cozinha/Copa;
 - b) Refeitório;
 - c) Uma sala/Bar;
 - d) Uma sala de estar;
 - e) Uma sala/atelier;
 - f) Um gabinete da Animadora;
 - g) Secretaria;
 - h) Um gabinete de Serviço Social;
 - i) Um gabinete de Direcção;
 - j) Um gabinete médico com WC privativo;
 - k) Quatro WC's adaptados com barras de apoio, dois das quais com duche;
 - l) Um WC com sanitário e lavatório adaptado a pessoas com mobilidade condicionada;
 - m) Uma sala de cabeleireiro e estética;
 - n) Lavandaria;
 - o) Despensa/Armazém;
 - p) Balneários para pessoal com duche, sanitários e armário com cacifos individuais;
 - q) Garagem para duas carrinhas de 9 lugares e duas de 5 lugares;
 - r) Grande espaço exterior, relvado e arborizado.
2. São espaços reservados aos funcionários os constantes nas alíneas a); f); g) h); i); j); n); o); p); e q) do número anterior. Os restantes espaços são de utilização dos clientes.

Artigo 14º

Horário de Funcionamento

1. Da Valência:
 - a) O Serviço de Apoio Domiciliário, funciona todos os dias úteis entre as 8.00h e as 12.30h e as 14.30h e as 18.30h. Nos feriados e fins de semana, entre as 8.00h e as 12.30h.

2. Das Férias:
 - a) O Serviço de Apoio Domiciliário não encerra para férias.
4. Outros dias de encerramento:
 - a) O Serviço de Apoio Domiciliário encerra os seus serviços nos dias:
 - 25 de Dezembro;
 - 1 de Janeiro;
 - b) Sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e informada aos clientes num prazo mínimo de 15 dias;
 - c) Quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde.

Artigo 15º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado até ao dia 10 de cada mês, dentro do horário de funcionamento dos serviços de secretaria.
2. O pagamento reporta-se aos serviços prestados no mês precedente.
3. Sempre que se considerar mais favorável para o cliente, este poderá fazer o pagamento no domicílio mediante a contra entrega do respectivo recibo.

Artigo 16º

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº. 3, de 02/05/1997 e na Circular Normativa nº. 7, de 14/08/1997, da Direcção Geral de Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento “*per capita*”

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar.

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a. O valor das taxas de impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- b. O valor da renda ou da 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 ou em caso de doença crónica.
4. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
 5. Poderá haver redução da comparticipação familiar, em situação comprovada de grande carência económica.
 6. À Direcção, reserva-se o direito de atender a sinais exteriores de riqueza do cliente e seus familiares para o cálculo das comparticipações.
 7. Os valores das comparticipações serão actualizados anualmente, aquando da actualização das reformas e pensões e sempre que se verifiquem alterações significativas à situação económica do cliente.

Artigo 17º

Refeições

1. O Mapa de Semanal de Ementas encontra-se afixado no quadro informativo à entrada da instituição.
2. A refeição é composta por:
 - a) Sopa;
 - b) Prato (alternado carne e peixe);
 - c) Um pão simples outro recheado (manteiga; compota; marmelada; creme de chocolate/avelã/baunilha; mortadela; fiambre; afiambrado; salsichão; queijo fatia; queijo de barrar);
 - d) Duas peças de fruta. Por vezes, a fruta pode ser substituída por uma sobremesa (fatia de bolo; arroz doce; leite creme; aletria; fruta cozida ou assada; salada de fruta; iogurte).
3. Horários das refeições:
 - a) A refeição será distribuída entre as 11.30h e as 12.30h.

Artigo 18º

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. Os cuidados de Higiene e Conforto Pessoal incidem na saúde física e mental dos clientes, neste sentido exigem uma actuação integral que valorize as condições físicas, psicológicas e funcionais de cada cliente.
2. Os Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal contemplam um conjunto de cuidados que vão desde:

- a) Higiene Pessoal;
- b) Vestir/despir;
- c) Hidratação da Pele;
- d) Cuidados de Imagem;
- e) Transferências (quando possível);
- f) Posicionamentos.

Artigo 19º

Higiene Habitacional

1. Com vista a promoção do bem estar, conforto e qualidade de vida do cliente, o serviço de Higiene Habitacional contempla os seguintes serviços:
 - a) Limpar e higienizar os espaços habitados pelo cliente (cozinha, WC, sala de estar, quarto de dormir, zonas de acesso);
 - b) Arrumar (arejar a casa, mudar e fazer cama, mudar roupas de WC e cozinha, recolher e deitar lixo fora, retirar e recolocar os pertences do cliente nos espaços definidos);
 - c) Inspeccionar o domicílio (verificar a aparência do espaço após a finalização do serviço);
 - d) Efectuar a articulação com outros serviços do SAD (contar e acondicionar a roupa para envio à lavandaria);
 - e) Verificar a existência de situações anómalas e comunicá-las superiormente.

Artigo 20º

Tratamento de Roupas

1. O Serviço de Tratamento de Roupas prevê a lavagem, secagem e engomagem das roupas do cliente.
2. O serviço será prestado na Lavandaria da Instituição após recolha e posterior entrega no domicílio.
3. Será realizado o tratamento das seguintes roupas:
 - a) Roupas de vestir;
 - b) Roupas de cama (lençóis, cobertores, edredões);
 - c) Roupas de WC (toalhas e tapetes);
 - d) Roupas de cozinha (panos de cozinha, e toalhas de mesa);
 - e) Roupas de casa (cortinas, toalhas de mesa, tapetes e passadeiras).
4. À Instituição, reserva-se o direito de rejeitar o tratamento de alguns tipos de roupas que requeiram cuidados específicos e que não seja possível ser tratadas com os equipamentos da Instituição.
5. Todas as roupas serão marcadas, de forma discreta de modo a facilitar o seu reconhecimento e evitar as trocas.

6. Se o cliente se der conta de uma troca, deve imediatamente informar os serviços.
7. A Instituição compromete-se a tratar com zelo as roupas do cliente, não se responsabilizando por eventuais estragos que possam ocorrer no decurso do normal procedimento de tratamento das roupas.

Artigo 21º

Actividades

1. Será afixado em local visível o mapa mensal de actividades para a valência de Serviço de Apoio Domiciliário.
2. Sempre que haja actividades, os clientes da valência receberão no domicílio um convite para a mesma, onde constem as condições de participação.
3. A participação nas actividades, será sempre sujeita a inscrição prévia, com a manifestação de vontade do próprio e quando se considerar necessário a “autorização” do familiar/responsável.
4. Cabe à Direcção Técnica a decisão de integração dos clientes nas actividades, de acordo com as especificidades das actividades e das condições físicas e psíquicas do cliente.

CAPÍTULO IV DIRECÇÃO TÉCNICA

Artigo 22º

À Directora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o Valência, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral da mesma.

A Directora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado em concordância com a Direcção.

Artigo 23º

Funções da Directora Técnica

1. No âmbito da Gestão:
 - a) Dirigir o funcionamento da valência dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do pessoal afecto à mesma;
 - b) Cabe à Directora Técnica criar condições que garantam um clima de bem estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
 - c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da

cozinha, dos serviços clínicos de apoio ao estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;

- d) Administrar o fundo maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através de prestação de contas;
 - e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, e de acordo com conhecimento da Direcção, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da valência, tendo em vista a sua melhoria;
 - f) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento inter-pessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento. Estas deverão ser sempre do conhecimento da Direcção, quer no que respeita aos conteúdos a abordar quer dos seus resultados;
 - g) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor à Direcção, acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
 - h) Participar nas Reuniões de Direcção sempre lhe seja solicitada a presença;
 - i) Propor à Direcção a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
 - j) Propor à Direcção a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
 - k) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
 - l) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;
 - m) Elaborar o horário de trabalho do pessoal afecto à valência;
 - n) Elaborar o mapa de férias e de folgas do pessoal afecto à valência.
2. No âmbito do Serviço Social:
- a) Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente à visita domiciliária;
 - b) Estudar e propor a participação do cliente de acordo com os critérios definidos;
 - c) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
 - d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso as este ficheiro;
 - e) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
3. No âmbito da Animação/Ocupação:

- a) Elaborar o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
- b) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando a interacção entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

CAPÍTULO V DO RESTANTE PESSOAL

Artigo 24º

Pessoal Administrativo

1. Cabe ao pessoal administrativo executar as funções de:
 - a) Contabilidade e Tesouraria;
 - b) Expediente;
 - c) Dactilografia;
 - d) Arquivo.
2. Fazer a triagem de visitantes e proceder ao respectivo encaminhamento;
3. Fazer e atender chamadas telefónicas;
4. Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;
5. Organizar e manter actualizados os processos do pessoal;
6. Colaborar no controlo, assiduidade e pontualidade do pessoal;
7. Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal;
8. Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direcção da Instituição com o devido enquadramento técnico.

Artigo 25º

Ajudante de Acção Directa

1. A Ajudante de Acção Directa trabalha directamente com os idosos, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem estar.
2. São funções da Ajudante de Acção Directa:
 - a) Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos serviços;
 - b) Proceder ao acompanhamento dos clientes, dentro e fora do estabelecimento, guiando-os, estimulando-os através de conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos tempos livres;
 - c) Assegura a alimentação regular dos clientes;
 - d) Recolha de utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;

- e) Presta os cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora 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;
- f) Colabora no tratamento do vestuário dos clientes, procedendo ao seu controlo e acondicionamento;
- g) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;
- h) Reporta à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- i) Conduz as viaturas da instituição quando devidamente habilitada;
- j) Colabora nas tarefas de animação/ocupação dos clientes;
- k) Acompanha os clientes nas suas deslocações ao exterior;
- l) Desempenha outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

Artigo 26º

Auxiliar de Serviços Gerais

- 1. Cabe ao Pessoal Auxiliar de Serviços Gerais:
 - a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício;
 - b) Dar apoio ao refeitório;
 - c) Desempenhar funções de estafeta;
 - d) Conduzir as viaturas da Instituição quando devidamente habilitada;
 - e) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

Artigo 27º

Pessoal da Cozinha

- 1. Cabe à Cozinheira:
 - a) Preparar e confeccionar as refeições;
 - b) Empratar e distribuir as refeições;
 - c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, dispensa e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha;
 - d) Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
 - e) Colaborar na elaboração das ementas;
 - f) Administrar a despensa e requisitar os géneros alimentares necessários à confecção das refeições.
 - g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico
- 2. Cabe à Ajudante de Cozinha:

- a) Apoiar na preparação das refeições;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- d) Proceder a todas as medidas de higienização das louças e utensílios de cozinha;
- e) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- f) Substituir a Cozinheira nas suas faltas e impedimentos;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento técnico.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

Artigo 28º

Direitos dos Clientes

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
5. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
6. Apresentar reclamações sobre o serviço à Directora Técnica ou ao responsável pela valência.

Artigo 29º

Deveres dos Clientes

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros.
2. Cuidar da sua saúde e comunicar qualquer alteração que ocorra, seja ao nível do seu estado de saúde ou ao nível da medicação prescrita.
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para melhoria da vida da instituição.
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade.

Artigo 30º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

1. Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários.

2. Ver respeitado o seu património.
3. Receber atempadamente as mensalidades acordadas.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou seus familiares no acto de admissão.

Artigo 31º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados.
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados.
3. Proceder a admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no regulamento.
4. Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis.
5. Assegurar o acesso ao regulamento interno da valência.

Artigo 32º

Direitos dos Colaboradores

1. Direito à sua identidade e personalidade.
2. Dar sugestões que tendam a melhorar os serviços prestados.
3. Frequentar acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

Artigo 33º

Deveres dos Colaboradores

1. Usar de civismo para com todo o pessoal da instituição (restantes colaboradores e clientes).
2. Prestar ao cliente bom acolhimento e cuidados adequados.
3. Favorecer as relações interpessoais.
4. Detectar necessidades sentidas pelos clientes com o fim de melhor planear os serviços.

Artigo 34º

Contratualização

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

CAPÍTULO VII OUTRAS CONSIDERAÇÕES

Artigo 35º

Guarda de Bens dos Clientes

A Associação de Melhoramentos de Eixo não se responsabiliza pelos bens e/ou objectos de uso pessoal dos clientes.

Artigo 36º

Guarda da Chave do Domicílio do Cliente

Sempre que seja da vontade do cliente e do seu representante legal, a Instituição pode ficar na posse de uma chave do domicílio do cliente, sendo que não se responsabiliza por quaisquer danos, furtos ou roubos que possam ocorrer.

Artigo 37º

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. O Cliente poderá interromper os serviços prestados no âmbito da valência por motivo de:
 - a) Férias;
 - b) Doença incapacitante;
 - c) Apoio a familiares;
 - d) Por sua livre vontade, respeitando o aviso prévio de pelo menos 15 dias;
 - e) Outros motivos que deverão ser apreciados pela direcção.
2. Redução na comparticipação:
 - a) Haverá lugar a uma redução de 25% no valor da comparticipação perante um período de ausência até 15 dias e redução de 50% perante um período de ausência de 30 dias;
 - b) Quando ocorrem situações de doença ou outras devidamente justificadas (por exemplo, férias), que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á mediante o pagamento de um valor de manutenção da inscrição.
 - c) Sempre que o cliente prescindir dos serviços por um período superior a 30 dias, sem justificação, tem que pagar a totalidade da mensalidade sob pena de lhe ser cancelada a inscrição.
3. Desistência:
 - a) A rescisão do serviço por parte do cliente, deve ser comunicada com 15 dias de antecedência, a formalizar em impresso próprio fornecido pelos serviços.

Artigo 38º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. O cliente pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, pelos seguintes motivos:
 - a) Por falecimento;
 - b) Por comprovada inadequação dos serviços;
 - c) Por sua livre vontade, com aviso prévio de pelo menos quinze dias, sob pena do pagamento da mensalidade na totalidade.

Artigo 39º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Associação de Melhoramentos de Eixo, possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição, deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competentes para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 41º

Integração de Lacunas

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

Artigo 42º

Disposições Complementares

1. Saúde:
 - a) Sempre que suspeite de doença infecto-contagiosa, o cliente e/ou familiar, são obrigados a avisar a Instituição, para que possam ser tomadas as providências consideradas necessárias;

- b) Caso o doente ou seu familiar não informe da situação gravosa, e daí ocorram riscos e danos para os restantes clientes e funcionários, o caso será entregue às entidades competentes.
2. Cuidados Médicos e de Enfermagem:
- a) A Administração da medicação é feita no âmbito dos serviços prestados (apenas medicamentos em formato de comprimidos ou gotas), mediante prescrição médica, sendo da responsabilidade do cliente e/ou familiar a informação aos serviços das respectivas alterações à mesma;
 - b) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares ou do próprio cliente;
 - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços públicos de saúde e contacta-se de imediato os familiares.
3. Seguros de acidentes pessoais:
- a) De acordo com averiguação junto de diferentes seguradoras, verifica-se a impossibilidade de contratualização de Seguro de Acidentes Pessoais para indivíduos com idades superiores a 65 anos. Neste sentido, não existe para os clientes quaisquer seguros de acidentes pessoais no âmbito da frequência da valência quer nas actividades desenvolvidas no domicílio, quer nas actividades desenvolvidas na Instituição ou em passeios e deslocações.

Artigo 43º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 10 de Março de 2009

Eixo, 10 de Fevereiro de 2009

Pela Direcção da Associação de Melhoramentos de Eixo

A Presidente

Associação de Melhoramentos de Eixo