

REGULAMENTO INTERNO

DO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Âmbito de Aplicação

O Centro Social São Nuno de Santa Maria é uma associação sem fins lucrativos de direito privado, dotada de personalidade jurídica e assume-se como Instituição Particular de Solidariedade Social.

O Centro Social São Nuno de Santa Maria tem a sua sede na vila e freguesia de Cernache do Bonjardim, concelho de Sertã. No edifício sede, localizado na Rua dos Pinheiros, n.º 142, funcionam as respostas sociais de Creche, Pré-escolar, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

As respostas sociais de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar de Idosos) e Unidade de Cuidados Continuados Integrados (tipologia de Longa Duração) encontram-se localizadas na “Casa da Poesia”, sita na Rua Cónego Benjamim da Silva, n.º 19,

O Centro Social São Nuno de Santa Maria adiante designado por Instituição detém um acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Castelo Branco em 12 de Maio de 1994.

É objectivo do presente Regulamento Interno, regular o funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com as seguintes cláusulas:

NORMA I

Legislação Aplicável

O SAD orienta-se pelas normas do presente Regulamento Interno e pela legislação em vigor, nomeadamente:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 196 A/2015, de 01 de julho, revista pela Portaria n.º 218 – D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, IP e as IPSS;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março e alterações consequentes - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas.
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- Estatutos do Centro Social São Nuno de Santa Maria;

NORMA II

Objectivos

Constituem objectivos do SAD:

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
6. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
7. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
8. Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
9. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
10. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA III

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços aos seus utentes:

- a. Cuidados de higiene e conforto pessoal no domicílio;
- b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica;
- d. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e. Preparação e administração de terapêutica prescrita.
- f. Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios ou outros, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, incluindo consultas em caso de ausência de apoio familiar.

Nota: O acompanhamento a consultas está dependente da disponibilidade do serviço e é efectuado mediante pagamento extra mensalidade e acordado entre as partes.

Os serviços prestados a cada utente são alvo de acordo entre as partes e sujeitos a contratualização escrita.

CAPÍTULO II

ADMISSÃO

NORMA IV

CrITÉrios de Admissão

É critério de admissão no SAD:

1. Estar em situação de dependência física ou psíquica que impossibilite assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização de actividades instrumentais da vida diária nem disponham de familiar para o efeito.

NORMA V

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de residente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;



- d. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f. Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
 - g. Comprovativo de despesas com medicação permanente;
 - h. Comprovativo de despesas com habitação própria;
 - i. Comprovativo de rendimentos do agregado familiar.
2. O período de candidatura decorre anualmente, devendo ser efectuada:
De segunda a sexta-feira: das 09H00 às 13H00; das 14H00 às 17H00;
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um, desta Norma, deverão ser entregues na Secretaria da Instituição (edifício sede) no horário indicado no número anterior.
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule e/ou determine a tutela/curatela.

NORMA VI

CrITÉrios de Priorização

Serão tidos em conta na priorização dos utentes, os critérios seguintes:

- Situação encaminhada pela Segurança Social
- Risco de isolamento social
- Baixos recursos económicos
- Insuficiência de apoio familiar
- Grau de dependência: Total / Leve ou Moderada / Autónomo
- Cônjuge a frequentar a mesma resposta social
- Frequência de outra resposta social da Instituição
- Naturalidade ou residência nas freguesias de Cernache do Bonjardim, Cabeçudo, Nesperal, Palhais
- Idade: < 65 anos / 65 – 80 anos / ≥ 80 anos
- Familiar a trabalhar na Instituição

Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão mas que, para os quais não exista vaga, são inscritos na Instituição conforme o preenchimento do DR01.05 Lista de Espera. A hierarquização na Lista de Espera é efectuada pelo cumprimento dos requisitos.

Em caso de empate, é admitido o candidato cuja inscrição/candidatura tenha sido efectuada primeiro.

É da responsabilidade do candidato ou seu responsável a manifestação de interesse em ingressar na Resposta Social, devendo, para o efeito, contactar, periodicamente a Instituição.

Em caso de ausência prolongada (mais de um ano) de manifestação de interesse, o candidato pode ser retirado da Lista de Espera.

Sempre que solicitado, é comunicado ao candidato ou seu responsável informação sobre a Lista de Espera.

Quando surge uma vaga, é comunicado ao candidato ou ao seu responsável que ocupa o primeiro lugar na Lista de Espera que a vaga está disponível e afere-se do seu interesse em ingressar na Resposta Social.

NORMA VII

Análise e Decisão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica do SAD, a quem compete submete-la à Direcção.
2. É competente para decidir, a Direcção da Instituição.

NORMA VIII

Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, a Instituição comunica ao interessado que a sua admissão se encontra em lista de espera, devendo ser admitido logo que haja vaga, de acordo com o estipulado na Gestão da Lista de Espera.

NORMA IX

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e os serviços contratualizados com o utente, encontrando-se afixada em local visível.
2. Entende-se por comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função de percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. 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.
4. Consideram-se como **rendimentos do agregado familiar**, os rendimentos decorrentes de:
 - 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;
 - 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 Dezembro 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).
5. A prova dos **rendimentos do agregado familiar** é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
6. Em caso de recusa de cópias dos documentos comprovativos de rendimentos, é aplicada a comparticipação familiar máxima em vigor na Instituição.
7. 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 da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - d. A comparticipação familiar dos descendentes e outros familiares na resposta social de ERPI (Lar de Idosos).

8. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

É estabelecido um limite máximo ao total do somatório das despesas consideradas em 7.b) e 7.c), salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que a soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

9. De acordo com o disposto na legislação em vigor, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

10. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 (doze) 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.

A **comparticipação familiar** devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da seguinte percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, de acordo com os serviços praticados:

SERVIÇO	N.º VEZES P/SEMANA	% A APLICAR
Alimentação de Segunda a Sexta-feira	5 X p/Semana	25%
Alimentação ao Sábado	1X p/semana	5%
Alimentação ao Domingo	1X p/semana	5%
Higiene Habitacional	1 X p/semana	5%
(estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados)	Diária	10%
Cuidados de higiene e conforto pessoal	Diária – S/ mais serviços	20%
	Diária – C/ mais serviços	10%
	1 x p/semana	5%
Preparação e/ou administração diária da terapêutica	–	5%
Tratamento de roupa do uso pessoal do utente	1 x p/Semana	5%
	Mais que 1 X p/semana	10%
Actividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade) (Nota: O acompanhamento a consultas está dependente da disponibilidade do serviço e é efectuado extra mensalidade conforme acordado entre as partes).	1x p/Semana	5%

NOTA: Percentagem máxima: 75%

Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor a mesma será comunicada ao utente ou seu responsável com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Em caso de alteração das condições inicialmente acordadas o valor a pagar a título de mensalidade será reajustado de acordo com a tabela à data em vigor, sendo que qualquer alteração às condições inicialmente acordadas produzirá efeitos a partir do dia 01 do mês seguinte.

NORMA X

Redução da comparticipação familiar

A Direcção da Instituição pode aplicar uma redução da comparticipação familiar nas seguintes situações:



1. 10% quando se verifique a frequência no SAD, de mais do que um elemento do agregado familiar;
2. 25% quando o período de ausência devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados. Caso a ausência de 15 ou mais dias não interpolados se verifique em meses diferentes, o desconto verificar-se-á no mês seguinte ao do término da ausência.
3. Pode ainda, reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar sempre que, através de uma análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA XI

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seus familiares e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XII

Acolhimento

1. No acolhimento de novos utentes, procede-se à entrevista diagnóstica e ao acolhimento inicial do utente.
2. O processo de integração inclui o programa de acolhimento inicial a desenvolver preferencialmente com a participação do utente, do responsável técnico pelo SAD e dos colaboradores envolvidos.
3. A admissão é feita por um período provisório com a duração de 4 (quatro) semanas, funcionando como período de adaptação. Caso se verifique incompatibilidade entre o utente e a Instituição será cobrado o período de adaptação e considerada nula a contratualização dos serviços.

NORMA XIII

Processo Individual do Utente

O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos do Idoso iniciando-se com a sua admissão.

O Processo Individual do Utente é arquivado na Instituição em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contida.

O utente e/ou responsável tem conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca por em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

Fazem parte deste processo:

- Ficha de Informação disponibilizada ao utente;
- Ficha de Inscrição;
- Contrato;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente – responsável (familiar, representante legal, ou outro);
- Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (por exemplo, declaração de rendimentos, BI, número de contribuinte);
- Dados de identificação e de caracterização do utente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- Ficha de Avaliação Multidisciplinar;
- Programa e Relatório do Acolhimento do Utente;
- Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
- Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
- Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
- Registo de períodos de ausência;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato, ou outros;
- Outros, considerados relevantes.

NORMA XIV

Quadro de pessoal e Direcção Técnica

O quadro de pessoal do SAD é composto por Diretora Técnica com formação na área das ciências sociais e humanas, três ajudantes de acção direta, três trabalhadoras auxiliares, colaboradoras de cozinha e lavandaria.

NORMA XV

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

O utente tem o direito de interromper o serviço prestado pelo SAD sempre que o entenda ou necessite, devendo avisar com a maior antecedência possível, a Direcção Técnica.

NORMA XVI

Cessação da prestação de cuidados

1. O contrato pode cessar a todo o tempo, por mútuo acordo.
2. Qualquer dos Outorgantes poderá denunciar o contrato de prestação de serviços, desde que a denuncia revista a forma escrita e seja efetuada com antecedência mínima de 30 dias.
3. A não observância do prazo consignado no número anterior obriga o denunciante do contrato ao pagamento do valor correspondente ao período mínimo da denúncia.
4. O Utente tem o direito de rescindir o contrato estabelecido com a Instituição sempre que considere que esta já não satisfaz as suas necessidades ou por motivos decorrentes de alterações pessoais / contextuais (ex: mudança de residência).
5. A Instituição tem o direito de rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços ou aplicar suspensão do mesmo, quando se verificar, por parte do utente, o incumprimento das normas constantes do presente Regulamento. Da decisão será dado conhecimento ao residente e família no prazo máximo de quinze dias de antecedência.

CAPÍTULO III

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVII

Instalações

O SAD funciona no edifício sede da Instituição, sendo composto pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Recepção;
- b) Direcção, serviços técnicos e administrativos;
- c) Instalações para o pessoal;
- d) Cozinha e lavandaria.

NORMA XVIII

Entrada e saída de visitas

Não aplicável.

NORMA XIX

Horário de Funcionamento

A Instituição assegura os serviços aos utentes de SAD, nos dias úteis das 09H00 às 17H00, aos sábados das 08H00 às 13H00.

NORMA XX

Encerramento

O SAD encontra-se encerrado aos Domingos, feriados nacional e concelhio, e à Terça-feira de Carnaval quando a Direcção o estipular. Quando o feriado ocorre ao Sábado ou à Segunda-feira, a Instituição assegura a alimentação. O SAD não encerra para férias.

NORMA XXI

Refeições

Os utentes de SAD têm direito a almoço, lanche e jantar no seu domicílio.

A ementa é elaborada tendo em consideração a situação clínica dos utentes, encontrando-se disponível para consulta na sede da Instituição e sendo divulgada pelas colaboradoras do SAD a cada utente no seu domicílio.

NORMA XXII

Passeios ou deslocações

Os utentes de SAD poderão participar nas actividades de animação do Centro de Dia sempre que o desejarem.

Sempre que se realizem passeios ou deslocações, estas serão divulgadas atempadamente aos utentes de SAD e/ou seus responsáveis.

Em caso de interesse em participar, o utente ou o seu responsável deverá informar a Instituição por escrito.

NORMA XXIII

Pagamento da mensalidade

O utente ou seu responsável, deverá efetuar o pagamento da mensalidade na Secretaria da Instituição (sede) até ao dia 14 de cada mês, de segunda a quinta-feira: das 09H00 às 12H30; das 14H00 às 18H00.

As mensalidades serão actualizadas ou não todos os anos de acordo com a legislação em vigor, podendo ser revistas também com a entrega dos documentos comprovativos de rendimentos, ou, se os mesmos não forem entregues no prazo determinado, após a sua solicitação.

Perante ausências de pagamento a Instituição comunica com o utente e/ou responsável para a resolução da situação. Mantendo-se o incumprimento, a Direcção pode decidir pela suspensão da prestação dos serviços.

NORMA XXIV

Guarda de chaves

A entrega das chaves à Instituição é registada pela Directora Técnica ou pela Directora de Serviços no **DR02.20 Declaração de Autorização**. As saídas e entradas das chaves são registadas pelas colaboradoras no **DR06.01 Controlo das Chaves dos Utentes**.

NORMA XXV

Administração de pecúlio

Se o utente, ou o seu responsável, pretender que a Instituição se encarregue de receber a pensão do utente para pagamento de algum tipo de despesas é preenchida entre as partes o **DR02.20 Declaração de Autorização**.

Este documento pode ser preenchido no acto de admissão ou durante a estadia do utente.

NORMA XXVI

Gestão corrente de bens dos utentes

A Instituição deve tratar com respeito e cuidados os bens do utente, não podendo retirar ou incluir no seu domicílio, alterar ou dispor de modo diferente, qualquer bem sem autorização deste.

Estando contratualizado o tratamento de roupa, esta é marcada com o número ou letra do utente, sendo registada a entrada e saída pelas colaboradoras afectas.

NORMA XXVII

Modalidade de participação de familiares

Sempre que possível, é fomentada a presença dos familiares na prestação dos serviços de SAD.

NORMA XXVIII

Modalidade de participação de voluntários

Dada a especificidade do serviço em SAD, não está prevista a participação de voluntários nesta resposta social.

NORMA XXIX

Seguros

A Instituição dispõe dos seguros obrigatórios por Lei.

NORMA XXX

Actuação em situação de emergência

A forma de actuação face a situações de emergência está protocolada em procedimento.

A Instituição pode fazer o acompanhamento do utente ao Serviço Local de Saúde em situações de urgência, se se verificar impossibilidade de acompanhamento familiar.

NORMA XXXI

Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade e individualidade;
2. A qualidade nos serviços prestados;
3. Um plano individual e de cuidados estabelecidos;
4. A inviolabilidade da sua correspondência e o respeito pelos seus bens;
5. A participação na elaboração dos planos directamente relacionados com o próprio.

NORMA XXXIII

Direitos das Famílias

São direitos das famílias:

1. A qualidade nos serviços prestados ao seu familiar;
2. O respeito e sigilo profissional;
3. O cumprimento do estabelecido nos planos individual e de cuidados;
4. A participação na elaboração de referidos planos.

NORMA XXXIV

Deveres dos Utentes e Famílias

São deveres dos utentes e famílias:

1. O cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços;
2. O comportamento correcto em relação às pessoas que a ele(s) se dedicam;
3. A colaboração com a equipa de SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado.

NORMA XXXV

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos colaboradores:

1. O respeito pela sua identidade;
2. A não intromissão no seu trabalho;
3. A cooperação por parte do utente e famílias.

NORMA XXXVI

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos colaboradores:

1. O respeito pelo utente e famílias;
2. O zelo no cumprimento das suas tarefas;
3. O respeito pelos bens dos utentes;
4. O respeito pelo bom nome da Instituição.

NORMA XXXVII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. O cumprimento por partes dos utentes e famílias das normas constantes no presente Regulamento Interno e no Contrato de Prestação de Serviço;
2. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviço ou a suspensão do mesmo, quando se verificar, por parte do utente ou do seu responsável, o incumprimento das normas aí constantes, após decisão da Direcção.
3. Agir judicialmente em caso de incumprimento do pagamento da comparticipação familiar.

§ Único: Todas as sanções serão decididas pela Direcção da Instituição após inquérito às partes intervenientes.

NORMA XXXVIII

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. O respeito pelo utente e famílias;
2. Proporcionar aos colaboradores as condições necessárias ao bom cumprimento das suas tarefas;
3. Proporcionar aos utentes e famílias qualidade no serviço.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIXL

Alterações ao Regulamento

Todas as revisões ao presente regulamento interno serão comunicadas aos residentes e seus responsáveis com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.

As alterações verificadas serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social.

NORMA XL

Omissões

Todas as questões omissas serão resolvidas de acordo com a legislação aplicável às IPSS'S, com o parecer dos técnicos e da Direcção da Instituição.

NORMA XLI

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 01 de Fevereiro de 2023.

Aprovado em Reunião de Direcção de Dezembro de 2022.



.....
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente/ responsável do utente
..... do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que tomou
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir
ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente/ responsável)