

2015

REGULAMENTO INTERNO SAD



ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL "AS COSTUREIRINHAS" DE
CAVERNÃES

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)
MODELO**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

**NORMA I
ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Associação de Solidariedade Social “As Costureirinhas” de Cavernães, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em 20/09/2011, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II
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:

- 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 respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de retaguarda familiar para o efeito;

2. Constituem objectivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer 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 objecto 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 activo;
- 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 auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) 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;
- 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 IV

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, considerados indispensáveis:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal, uma vez por dia;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Actividades 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 e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Fornecimento e apoio até mais duas refeições principais diárias;
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal, até mais duas vezes por dia;
 - d) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;
 - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - f) Cuidados de saúde básicos
 - g) Cedência de ajudas técnicas
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, todos os dias do ano.
4. Para contratualizar o serviço é obrigatório a prestação de, pelo menos dois dos serviços descritos no número 1 da presente norma.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO

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

NORMA VI INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação/atendimento, que constitui parte integrante do processo do utente.

2 - No momento do preenchimento da ficha de identificação/atendimento, deve o utente fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

a) Cartão de cidadão, ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença.

b) Cartão de cidadão, ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, do representante legal, quando necessário.

c) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;

d) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar.

e) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

f) Duas fotografias tipo passe.

3. A ficha de identificação/atendimento, que se encontra disponível nos serviços administrativos desta Instituição, e os documentos probatórios descritos no número anterior, deverão ser entregues nos referidos serviços.

3.1. O horário de atendimento para preenchimento e entrega da ficha de identificação/atendimento e documentos relacionados no ponto 2, é das 9h00 ao 12h30 e das 13h30 às 18h00, de segunda a sexta feira.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de Identificação/atendimento e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5 – Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos

NORMA VII CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação económica e social desfavorecida - 40%
- b) Situação de dependência física ou psíquica- 30%
- b) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência - 20%
- c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição – 10%

NORMA VIII ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Director/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta 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 direcção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, 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 Director/Coordenador Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.
7. 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, através de carta ou correio electrónico.

NORMA IX ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. 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 objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA X 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) Processo de saúde, 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 actualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, das 07H00 às 22H30.

Em situações de emergência pode a Instituição ser contactada a qualquer hora do dia.

NORMA XII

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

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 recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados 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;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto 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 actualizada, 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 respectivo 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 acções ou rendimentos de outros activos 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 (excepto 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;
- 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) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

NORMA XIII **TABELA DE PARTICIPAÇÕES**

1. A participação 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**:

TIPO DE SERVIÇOS	Nº DE SERVIÇOS			DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS + FIM DE SEMANA E FÉRIAS	SERVIÇOS EXTRAS (Alíneas a), d), e) e f) do Nº 2 DA NORMA IV
	INDISPENSÁVEL	SUPLEMENTAR	TOTAL			
1 Refeição Principal + Tratamento roupa uso pessoal	2		2	40	45	INCLUIDO NA CONTRATAÇÃO DOS OUTROS SERVIÇOS
1 Refeição principal + Higiene habitacional	2		2	40	45	
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal	2		2	40	50	
1 Refeição principal + Actividades de Animação e Socialização	2		2	40	45	
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez ao dia	2	1	3	41,5	56,5	
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia	2	2	4			
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia	2	3	5			
2 Refeições principais + Higiene Habitacional	2	1	3	41,5	51,5	
2 Refeições principais + Actividades de Animação e Socialização	2	1	3	41,5	51,5	
2 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal	2	1	3	41,5	51,5	
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez ao dia	2	2	4	42,5	57,5	
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia	2	3	5			
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia	2	4	6			
3 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal	2	2	4	42,5	52,5	
3 Refeições principais + Actividades de Animação e Socialização	2	2	4	42,5	52,5	
3 Refeições principais + Higiene Habitacional	2	2	4	42,5	52,5	
Tratamento roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 1 vez ao dia	2		2	40	45	
Tratamento roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia	2	1	3	41,5	46,5	
Tratamento roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia	2	2	4	42,5	47,5	
Tratamento de Roupa de uso pessoal + Higiene Habitacional	2		2	40	40	
Tratamento de Roupa de uso pessoal + Actividades de Animação e Socialização	2		2	40	40	
Higiene Habitacional + Actividades de Animação e Socialização	2		2	40	40	
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 1 vez ao dia	2		2	40	45	
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia	2	1	3	41,5	46,5	
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia	2	2	4	42,5	47,5	
Higiene e conforto pessoal 1 vez ao dia + Actividades de Animação e Socialização	2		2	40	45	
Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia + Actividades de Animação e Socialização	2	1	3	41,5	46,5	
Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia + Actividades de Animação e Socialização	2	2	4	42,5	47,5	
1 Refeição principal + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene Habitacional	3		3	41,5	51,5	
1 Refeição principal + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia	3		3	41,5	56,5	
1 Refeição principal + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia	3	1	4	43	58	
1 Refeição principal + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia	3	2	5	44	59	
1 Refeição principal + Tratamento de roupa de uso pessoal + Actividades de Animação e Socialização	3		3	41,5	51,5	
1 Refeição principal + Higiene Habitacional + Actividades de Animação e Socialização	3		3	41,5	51,5	
1 Refeição principal + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia	3		3	41,5	56,5	

1 Refeição principal + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia	3	1	4	42,5	58
1 Refeição principal + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia	3	2	5	44	59
1 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia+ Atividades de Animação e Socialização	3		3	41,5	56,5
1 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	1	4	43	58
1 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	2	5	44	59
2 Refeição principal + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene Habitacional	3	1	4	42,5	52,5
2 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 1 vez ao dia	3	1	4	42,5	58
2 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia	3	2	5	45	60
2 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia	3	3	6	50	65
2 Refeições principais + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	3	1	4	42,5	52,5
2 Refeições principais + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	3	1	4	42,5	52,5
2 Refeições principais + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia	3	1	4	42,5	58
2 Refeições principais + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia	3	2	5	45	60
2 Refeições principais + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia	3	3	6	50	65
2 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	1	4	42,5	58
2 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	2	5	45	60
2 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia+ Atividades de Animação e Socialização	3	3	6	50	65
3 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene Habitacional	3	2	5	47,5	60
3 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia	3	2	5	47,5	65
3 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia	3	3	6	52,5	67,5
3 Refeições principais + Tratamento Roupa de uso pessoal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia	3	4	7	55	70
3 Refeições principais + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	3	2	5	47,5	60
3 Refeições principais + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	3	2	5	47,5	60
3 Refeições principais + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia	3	2	5	47,5	65
3 Refeições principais + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia	3	3	6	52,5	67,5
3 Refeições principais + Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia	3	4	7	55	70
3 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	2	5	47,5	65
3 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	3	6	52,5	67,5
3 Refeições Principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia+ Atividades de Animação e Socialização	3	4	7	55	70
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Tratamento de roupa de uso pessoal	3		3	41,5	46,5
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Tratamento de roupa de uso pessoal	3	1	4	43	48
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Tratamento de roupa de uso pessoal	3	2	5	44	50

Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Atividades de Animação e Socialização	3		3	41,5	46,5
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	1	4	43	48
Higiene Habitacional + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização	3	2	5	44	50
Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	3		3	41,5	41,5
Higiene e conforto pessoal 1 vez ao dia + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	3		3	41,5	46,5
Higiene e conforto pessoal 2 vezes ao dia + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	3	1	4	43	48
Higiene e conforto pessoal 3 vezes ao dia + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	3	2	5	44	50
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia+ Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4		4	42,5	52,5
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia+ Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	1	5	45	55
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia+ Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	2	6	47,5	57,5
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia+ Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4		4	42,5	52,5
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia+ Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	1	5	45	55
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia+ Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	2	6	47,5	57,5
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 1 vez po dia +Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4		4	42,5	52,5
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia +Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	1	5	45	55
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia +Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	2	6	47,5	57,5
1 Refeição principal + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4		4	42,5	52,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	1	5	50	62,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	2	6	51,5	64
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	3	7	53	67,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	1	5	50	62,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia+ Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	2	6	51,5	64
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia+ Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	3	7	53	67,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia +Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	1	5	50	62,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	2	6	51,5	64
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	3	7	56,5	66,5
2 Refeições principais + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	1	5	50	60

3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	2	6	55	65
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	3	7	56,5	66,5
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	4	8	58	70
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	2	6	55	65
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	3	7	56,5	66,5
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização	4	4	8	58	70
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	2	6	55	65
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	3	7	56,5	66,5
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	4	8	58	70
3 Refeições principais + Higiene Habitacional + Atividades de Animação e Socialização + Tratamento de roupa de uso pessoal	4	2	6	55	62,5
Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	4		4	42,5	47,5
Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	4	1	5	44	49
Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa de uso pessoal + Atividades de Animação e Socialização	4	2	6	45,5	50,5
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5		5	50	60
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia + higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	1	6	51,5	61,5
1 Refeição principal + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	2	7	56,5	66,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia+ higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	1	6	55	67,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia+ higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	2	7	56,5	66,5
2 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia + higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	3	8	58	70
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 1 vez por dia + higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	2	7	56,5	66,5
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 2 vezes por dia+ higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	3	8	58	70
3 Refeições principais + Higiene e conforto pessoal 3 vezes por dia+ higiene habitacional + Tratamento de roupa de usos pessoal + Atividades de animação e Socialização	5	4	9	65	75

2. Em situações excepcionais, devidamente avaliadas e fundamentadas com o respectivo relatório social, a percentagem a aplicar ao rendimento per capita pode ser reduzida de forma a tornar a mensalidade compatível com a real situação económica/financeira e social do utente, não podendo ser a percentagem, em caso algum, inferior a 40%.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XII 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;
4. Prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva 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 convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima, correspondente a 75% do rendimento per capita;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor a mesma obrigará à consequente alteração do presente Regulamento Interno, sendo a mesma comunicada ao utente, ou representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XIV

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 efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado 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 XV
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 5 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição em dinheiro, cheque ou multibanco, ou por transferência bancária.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, 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 permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVI
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e facultada ao utente na semana anterior àquela em que vigorará, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Horário das refeições:
 - Pequeno-almoço – Das 07H00 às 09H30
 - Almoço – Das 11H15 às 13H30
 - Jantar – Das 18H15 às 21H30

NORMA XVII
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente, quando feito apenas uma vez ao dia, no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, ao meio dia e à noite, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XVIII
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. O tratamento da roupa da semana, é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA XIX
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 efectuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XX
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 da Direcção técnica, 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 efectuados 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 directamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXI

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. Na ausência ou impossibilidade dos familiares, o transporte e acompanhamento, será feito pela Instituição.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA XXII
REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO
DOMICÍLIO

A instituição prestadora do SAD, pode a solicitação do utente ou do seu representante legal, providenciar a realização de pequenas reparações/modificações no domicílio. Estas reparações/modificações são pagas directamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos serviços.

NORMA XXIII
CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS

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 XXIV
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES
INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

No acto da admissão e sempre que a Direcção Técnica o entenda necessário, serão feitas acções de sensibilização, de informação e de formação, pelos técnicos da Instituição, junto dos familiares e cuidadores informais do utente, de forma a melhorar os cuidados prestados.

NORMA XXV
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 nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

NORMA XXVI
ACTIVIDADES DE MOTRICIDADE E OCUPACIONAIS

Após avaliação de um técnico da Instituição, concluindo-se pela necessidade do utente, podem ser realizadas actividades de motricidade e ocupacionais, que serão acompanhadas por técnicos.

Para a realização das actividades, a Instituição disponibiliza material apropriado, sendo que o mesmo, mesmo que permaneça no domicílio do utente, é da sua única e exclusiva propriedade.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA XXVII
PESSOAL

O quadro de pessoal afecto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA XXVIII
DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direcção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social ou pela Enfermeira de Serviço.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias ou 30 de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente, respectivamente;

NORMA XXX DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- 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;

NORMA XXXI

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA XXXII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das 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 XXXIII

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% , quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA XXXIV
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL
AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;

2. Por denúncia:

2.1. O utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

2.2. A Instituição tem de informar o utente, os familiares ou o representante legal, com a antecedência de 30 dias.

3. Por institucionalização, alteração de resposta social ou morte, considera-se que o contrato cessa de imediato.

NORMA XXXV
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição ou da Direcção Técnica, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXXVI
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, todos os finais dos meses, à Direcção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afecto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVIII INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XXXIX DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

A Instituição dispõe de um seguro responsabilidade civil para cobertura de danos corporais e/ou materiais

NORMA XL ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 20 de Abril de 2015