

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

VILA VERDE 2015



REGULAMENTO INTERNO - SAD



Índice

VTRODUÇÃO	3
1ISSÃO	3
ISÃO	3
ALORES DA INSTITUIÇÃO:	
CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Norma I	4
ÂMBITO DA APLICAÇÃO	
Norma II	4
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	
Norma III	4
OBJETIVOS DO REGULAMENTO	
Norma IV	4
DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
CAPÍTULO II	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	
Norma V	5
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	
Norma VI	
INSCRIÇÃO	
Norma VII	6
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	
Norma VIII	
ADMISSÃO	
Norma IX	8
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES	
Norma X	9
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	
Norma XI	9
LISTAS DE ESPERA	
CAPÍTULO III	9
INSTALAÇÕES, REGRAS DE FUNCIONAMENTO	
Norma XII	
CAPACIDADE	
Norma XIII	
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	
Norma XIV	
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	
Norma XV	
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	
Norma XVI	
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	
Norma XVII	
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	
CAPÍTULO IV	
SERVIÇO PRESTADOS	
Norma XVIII	
CONFEÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES	13



REGULAMENTO INTERNO - SAD

Norma XIX	
TRATAMENTO DE ROUPAS	
Norma XX	
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL	
Norma XXI	14
HIGIENE HABITACIONAL	
Norma XXII	14
AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTICIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1º NECESSIDADE	14
Norma XXIII	14
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	14
Norma XXIV	15
OUTRAS ATIVIDADADES/SERVIÇOS PRESTADOS	15
Norma XXV	15
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL	15
Norma XXVI	16
PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	16
CAPÍTULO V	
RECURSOS	
Norma XXVII	16
QUADRO DE PESSOAL	16
Norma XXVIII	16
DIREÇÃO TÉCNICA	16
CAPÍTULO VI	
DIREITOS E DEVERES	16
Norma XXIX	16
DIREITOS DOS CLIENTES	
Norma XXX	17
DEVERES DOS CLIENTES	
Norma XXXI	
DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO	18
Norma XXXII	
DEVERES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO	18
Norma XXXIII	
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	
Norma XXXIV	
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE	
Norma XXXV	
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	20
Norma XXXVI	20
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	20
Norma XXXVII	
REGISTO DE OCORRÊNCIAS	
CAPÍTULO VII	
DISPOSIÇÕES FINAIS	
Norma XXXVIII	
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	20
Norma XXXIX	
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	
Norma XXXX	
ENTRADA EM VIGOR	
LITTIADA EM TIOON	



REGULAMENTO INTERNO - SAD

Introdução

Pretende-se através do presente regulamento estabelecer as condições de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, designado por SAD ao longo do documento, com vista a uma maior eficácia dos serviços prestados pelo Centro Social Paroquial de Santo Aleixo de Vila Verde.

Partindo das preocupações desta Instituição na melhoria do bem-estar da população, com prioridade para as pessoas que, pelas suas características físicas, psicológicas ou sociais, se encontrem em situação de especial vulnerabilidade ou com autonomia limitada, considera-se ser esta resposta social, hoje, uma exigência da vida Normal e integrada, possibilitando aos clientes desta resposta social a permanência no seu meio habitual de vida.

Para a realização destes objetivos e dar resposta aos seus clientes/clientes e à comunidade em que se insere, a nossa instituição adota princípios orientadores, comuns a todos os que nela colaboram.

Deste modo a estratégia assenta em três pilares básicos: a Missão, os Valores e a Visão.

Missão

O Centro Social Paroquial de Santo Aleixo de Vila Verde concretiza-se pelo apoio à Comunidade, promovendo a prestação de serviços, zelando pelo bem-estar de todos, numa prespectiva de valorização social, cultural e educação cristã.

Visão

Ser uma referência na freguesia de Vila Verde, pela prestação de um serviço eficiente, com qualidade, de proximidade e promovendo a coesão social.

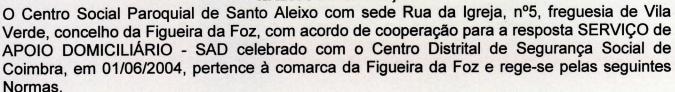
Valores da Instituição:

- Respeito pelo próximo
- Honestidade
- Responsabilidade
- Confidencialidade
- Valorização da Pessoa
- Solidariedade
- Qualidade Profissional
- Rigor

REGULAMENTO INTERNO - SAD

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS





Norma II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SAD 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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:

- a) Decreto Lei nº 172-A/2014 de 14 de Novembro Alteração dos Estatutos;
- b) Decreto Lei nº33/2014 de 4 de Março
- c) Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro
- d) Orientações Técnicas Direção Geral da Segurança Social Circular nº4 de 16-12-2014 e nº5 de 23-12-2014;
- e) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio Cooperação;
- f) Concordata entre a Santa Sé e a República Portuguesa 2004;
- g) Protocolo de Cooperação;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta SAD;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da qestão da resposta social.

Norma IV

DESTINATÁRIOS, OBJECTIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. São destinatários do SAD:

As famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar temporariamente ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

- 2. São objetivos do SAD:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;

	Rua da Igreja, nº5Vila Verde 3090 – 653 Figueira da Foz	
Data da Entrada Em vigor:	Contribuinte Fiscal: 505 508 397	
01de Junho de 2015	Telefone/Fax: 233438046 Mail: csp-st-aleixo@sapo.pt	



REGULAMENTO INTERNO - SAD

b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assinvente retardar ou evitar a institucionalização;

c) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da

vida diária;

d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

e) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde

qualificado.

- 3. O SAD assegura a prestação a cada cliente, <u>dentro do acordo, com dois ou mais</u> dos seguintes serviços:
 - a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;

c) Tratamento de roupas;

- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos (pagamento da responsabilidade do cliente ou responsável);

f) Administração da medicação prescrita.

- 4. O SAD realiza ainda as seguintes atividades:
- a) Acompanhamento e transporte, a consultas no centro de saúde local (por impossibilidade do responsável);

b) Exames complementares de diagnóstico (análises no domicilio);

- c) Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio;
- d) Cedência de ajudas técnicas, disponíveis na instituição;

e) Apoio Psicossocial.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

A admissão dos clientes no SAD é feita por <u>deliberação da Direção</u> de acordo com as condições e critérios constantes do presente Regulamento.

1. São condições de admissão no SAD:

- a) Pessoas maiores de 65 anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária;
- c) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- d) Possuir capacidade para um bom relacionamento, não perturbando com o seu temperamento a harmonia de quem lhe preste a assistência, (Ajudantes de Ação Direta, Auxiliares ou outros):
- e) Expressar vontade em ser admitido.



REGULAMENTO INTERNO - SAD

Norma VI INSCRIÇÃO

- 1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição, na sede da instituição junto da Diretora Técnica, através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de fotocópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença, quando necessário;
 - e) <u>Relatório Médico</u> comprovativo da situação clínica do cliente (em como se encontra apto para usufruir dos serviços da resposta social e qual a medicação que deve tomar e a forma de a administrar);
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Comprovativos legais das despesas fixas (medicamentos necessários ao tratamento de doenças crónicas, podem ser comprovadas por declaração da farmácia ou recibos da farmácia, com a respetiva guia de tratamento ou declaração médica).
- 2. Informação sobre antecedentes individuais, familiares e sociais do cliente, que permitam compreender a sua dinâmica e o seu comportamento;
- 3. O cliente ou familiar responsável por este, deverá indicar no ato da admissão o familiar ou pessoa da sua confiança a contactar em caso de eventual necessidade;
- 4. A todo o cliente a admitir será informado da existência do presente Regulamento Interno para que não possa mais tarde invocar o seu desconhecimento;
- **5.** O acolhimento dos novos clientes no SAD é da responsabilidade do/a Diretor/a Técnico/a/Técnico Superior do Serviço Social, que procurará desde logo, conhecê-lo, informando-o das principais regras orientadoras e do seu funcionamento;
- **6.** As admissões urgentes, a título provisório, poderão efetuar-se segundo parecer do/a Diretor/a Técnico/a com autorização da Direção;
- 7. A inscrição decorre no período das 10H00 às 16H00 na instituição;
- 8. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentenca judicial que determine a tutela ou curatela;
- **9.** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta. Estas poderão efetuar-se, segundo parecer do/a Diretor/a Técnico/a com autorização da Direção.

Norma VII CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Ser natural, residente, ter familiares a residir na freguesia da Vila Verde ou estar ligado afetivamente à freguesia e/ou à Instituição;
- b) Ser Doador ou Amigo do Centro;



REGULAMENTO INTERNO - SAD

- c) Pessoa, que social e economicamente seja desfavorecida ou desprovida de aportamiliar;
- d) Condições habitacionais degradantes;
- e) Isolamento geográfico e social;
- f) Incapacidade de ser autónomo nas atividades da vida diária (AVD'S);
- g) Desajustamentos familiares;
- h) Terem sido elementos fundadores do Centro ou que tenham pertencido aos seus órgãos diretivos e que não tenham sido exonerados compulsivamente;
- i) Ter prestado serviço de Voluntariado na Instituição, pelo menos durante 3 anos;
- j) Ausência ou incapacidade da família em assegurar a prestação dos cuidados necessários, quer por motivos doença grave de um dos membros do agregado familiar, quer por ausência diurna ou outra situação de emergência;
- k) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social;
- I) Elementos de referência apoiados pela instituição;
- m) Ordem de inscrição na Instituição.

Fórmula de pontuação:

- 1. O valor de cada uma das seguintes alíneas varia entre 1 e 5, sendo 1 (um) o valor mínimo e 5 (cinco) o seu valor máximo:
 - a) Fracos Recursos Económicos (sem qualquer tipo de rendimentos-5; rendimentos cujo calculo implique pagar o limite máximo-1);
 - **b)** Residência próxima do estabelecimento (mora perto da instituição-5;mora longe (fora da freguesia-1);
 - c) Grau de Dependência (independente-1; dependente 1 AVD-2; dependente 2AVD 3; dependente 3AVD-4; dependente de 4AVD-5);
 - d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (ausência total-5; ausência semana-4; ausência diurna e noturna-3; ausência diurna-2; presente-1);
 - e) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social (prioridade máxima5);
 - f) Risco de isolamento social (prioridade máxima-5);
 - g) Elementos de referência a frequentar o estabelecimento (sem elementos-1; parente direto-5);
 - h) Outros.
- 2. A Prioridade na admissão do idoso, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento, decorrerá da conjugação do valor dos supracitados itens (Classificação: -/=5 5º Prioridade Muito Baixa; 6 a 15 -4º Prioridade Baixa; 16 a 20 -3º Prioridade Média; 21 a 30 -2º Prioridade Alta; 31+ -1ºPrioridade máxima para Admissão).

Norma VIII ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a, a quem compete elaborar a proposta de admissão (constituída pelos doc. da inscrição, Norma VI e Folha das Mensalidades/Atualizações). Quando tal se justificar, submete à decisão, do Presidente da Direção ou em quem este delegue. A proposta acima



REGULAMENTO INTERNO - SAD

referida é baseada num relatório social, que terá em consideração as condições e de cripara admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão o/a Diretor/a Técnico/a ou em casos

mais complexos ao Presidente da Direção ou em quem este delegue;

3. Da decisão será dado conhecimento, ao cliente e/ou seu representante legal ou familiar, no

prazo de 15 dias;

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

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

restantes situações;

6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, que não seja possível admitir dentro do acordo por inexistência de vaga, mas que sejam admitidos extra acordo, ficam automaticamente inscritos conferindo prioridade na admissão;

7. Aos clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos, não conferindo prioridade na

admissão.

Norma IX ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

a) Realização de uma visita para: avaliação das necessidades e expectativas do cliente, avaliação das condições do domicílio e apresentação da equipa prestadora de serviços;

b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;

c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;

d) Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;

e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou

alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;

f) 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;

g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação

dos serviços e acordados na contratualização;

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

i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao

acesso à chave do domicílio do cliente;

j) Elaboração, durante os primeiros 30 dias, do Plano Individual, tendo em conta a

integração e adaptação do cliente.

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



REGULAMENTO INTERNO - SAD

Norma X PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- 1. Do processo individual do cliente 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 cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 - 3. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual o qual deve ser permanentemente atualizado.

Norma XI LISTAS DE ESPERA

Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de contacto telefónico ou presencialmente.

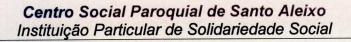
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES, REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII CAPACIDADE

A Capacidade do SAD é de 32, havendo apenas acordo de cooperação com a Segurança Social para 15. Esta lotação foi definida pelo Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra. Os clientes admitidos dentro do acordo devem ter dois serviços ou mais, disponibilizados na resposta social, os quais se encontram descritos entre a Norma XVIII e a XXV;

As instalações onde funciona a resposta social são constituídas pelas seguintes divisões/secções: escritório; sala de estar; sala de jantar; cozinha; anexo cozinha; copa; dispensa de géneros; wc para homem; wc senhora; wc pessoas com mobilidade reduzida; lavandaria (zona de sujos e limpos) outros espaços para apoio à lavandaria e zona afeta aos recursos humanos com cacifos; wc para recursos humanos; outros espaços para apoio à lavandaria, máquinas e arrumos.







REGULAMENTO INTERNO - SAD

Norma XIII HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD do Centro Social Paroquial de Santo Aleixo de Vila Verde, funciona seis dias por semana, excluindo feriados e domingos. Nos dias úteis funciona das 9h00m às 17h30m e ao sábado (apenas para entrega do almoço) das 10h30m às 13h00m.

Norma XIV PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na Instituição (dinheiro ou cheque) ou por Transferência Bancária.

2. Perante ausências de pagamento, superiores a sessenta dias, a Direção em reunião, poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas comparticipações familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.

Norma XV 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= RAF/12 - D

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 caráter 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.
 - a. Não são considerados para efeitos do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - i. Tenham entre si um vínculo contratual (ex: hospedagem ou arrendamento habitação);

	Rua da Igreja, nº5Vila Verde 3090 – 653 Figueira da Foz	
Data da Entrada Em vigor:	Contribuinte Fiscal: 505 508 397	Pág
01de Junho de 2015	Telefone/Fax: 233438046 Mail: csp-st-aleixo@sapo.pt	



REGULAMENTO INTERNO - SAD

ii. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

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

b) Do trabalho dependente;

c) 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);

d) 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;

e) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência):

f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão,

até ao grau de licenciatura);

- g) 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;
- h) 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%;

i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

- 2. 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;



REGULAMENTO INTERNO - SAD

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

Norma XVI TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível:

- 2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% (ou 60% de acordo com as alíneas e) e75% para a alínea f)) sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a. Alimentação 25%
 - b. Higiene Pessoal
 - i. 1xdia 15%
 - ii. 2xsemana 10%
 - iii. 3xsemana 12%
 - c. Higiene Habitacional 5%
 - d. Tratamento de Roupa 5%
 - e. A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma Higiene pessoal por dia ou maior volume de roupas, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento "per capita" do agregado familiar
 - f. A prestação dos serviços, nos sete dias da semana, implicará uma comparticipação familiar (valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da % definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento do agregado familiar) até 75%.

3. A prova dos Rendimentos do Agregado Familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento provatório;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

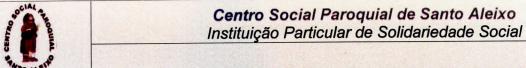
5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº4 da NORMA XV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos, em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Norma XVII MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos da presente Norma, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social. Este é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano. Esta poderá também ser aplicada: sempre que o cliente se encontre fora do acordo, sempre que não forem apresentadas declarações de rendimentos ou sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos (neste último caso, devem ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade);

2. No mês da admissão, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de

dias que o cliente frequenta.



REGULAMENTO INTERNO - SAD

3. Haverá lugar a uma redução de 10% do valor da comparticipação familiar quando a prestação dos serviços for suspensa por um período igual ou superior a 15 dias seguidos, nomeadamente por razões de internamento hospitalar, férias ou desistência por motivos alheios à vontade do cliente ou familiar;

4. Quando o cliente ou seu representante desistir dos serviços sem aviso prévio de 15 dias,

será responsável pelo pagamento total do mês em curso;

5. Aquando do falecimento do cliente, haverá lugar ao pagamento, dos dias correspondentes aos serviços prestados, por parte dos familiares responsáveis;

6. As comparticipações familiares serão atualizadas anualmente (início do ano civil) ou

sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados ou dos serviços a prestar;
7. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das

comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;

8. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de apoio e/ou de rodas, andarilhos e outros) a instituição pode providenciar a cedência dos existentes. Estes tipos de apoio não estão incluídos no valor da comparticipação, assim o cliente e/ou seu representante será informado do valor a pagar.

CAPÍTULO IV SERVIÇO PRESTADOS

Norma XVIII CONFEÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O SAD contempla as seguintes refeições diárias:

a) Almoço - 1 refeição principal (de carne ou peixe), 1 sopa, 2 fatias de pão, 1 peça fruta ou sobremesa;

b) Lanche - 1I de leite M/G (3xsemana) ou 1 logurte (diário/semana), e 1 ou 2 (pães recheados ou simples (diário/semana)).

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;

3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte, distribuição e acompanhamento/apoio de refeições. Estas são distribuídas, uma vez por dia nos seguintes horários: das 11h30m às 13h30m (semana) e das 10h30m às 12h30m (sábado);

5. As ementas, serão afixadas de 6 em 6 semanas, estando sujeitas a alterações.

Norma XIX TRATAMENTO DE ROUPAS

- 1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente (serviço efetuado na Instituição);
- 2. Para o tratamento de roupa, esta é recolhida e entregue no domicílio do cliente, pelos colaboradores mediante o preenchimento de doc. Interno (SAD-reg.01-0), o mais rapidamente possível de acordo com o serviço de lavandaria:
 - a) 2X semana;
 - b) Sempre que se ultrapasse o nº de vezes constantes da alínea a) será considerado um serviço extra (além dos 4 cuidados básicos);

	Rua da Igreja, nº5Vila Verde 3090 – 653 Figueira da Foz
vigor:	Contribuinte Fiscal: 505 508 397
15	Telefone/Fax: 233438046 Mail: csp-st-aleixo@sapo.pt



REGULAMENTO INTERNO - SAD

3. A identificação da roupa será da responsabilidade do cliente/família, com o nº previamente atribuído pela instituição;

4. Quaisquer perdas de roupa que não sejam devidamente identificadas, não serão da

responsabilidade da instituição;

5. O serviço de tratamento de roupas não será aceite como serviço isolado.

Norma XX

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 semanal ou diariamente, de acordo com o contratado;

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço extra (além dos 4 cuidados básicos);

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Nota: este serviço poderá ser efetuado na instituição, quando o domicílio do cliente não

apresente as condições necessárias para a realização do mesmo.

Norma XXI HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se arrumação e pequenas limpezas no domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;

2. A frequência das arrumações e limpezas é 1x por semana ou sempre que os colaboradores considerem necessário de acordo com o contrato de serviço celebrado;

3. O serviço de higiene habitacional não será aceite como serviço isolado, mesmo fora do acordo:

4. A Ajudante de Ação Direta ou Auxiliar só poderá dispensar, por cliente, um tempo máximo de 60 minutos por semana, para efetuar estas pequenas limpezas, devendo cumprir com o seu horário conforme o seu cronograma (nos casos em que participa mais do que uma colaboradora o tempo será reduzido proporcionalmente).

Norma XXII

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTICIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;

2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

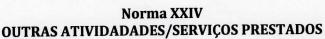
Norma XXIII ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;

2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso ao seu responsável, a familiares e/ou a voluntários, se necessário.



REGULAMENTO INTERNO - SAD



1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem no Centro de saúde local (sempre que haja impossibilidade ou impedimento por parte do familiar responsável de acompanhar e que a entidade consiga organizar o serviço de forma a um dos colaboradores acompanharem o cliente):

a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou

do próprio cliente;

b) A recolha de sangue ou urina para análise, poderá ser no domicílio, por um técnico

especializado, a título gratuito (em data e hora a combinar);

c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). Neste caso o familiar responsável ou outro referenciado será contactado para acompanhar o mais rapidamente possível;

2. Apoio aos clientes durante as refeições (apenas para situações de grande dependência,

cujos familiares não tenham possibilidade de o fazer);

3. Ao nível das atividades de animação sociocultural e de motricidade (estas devem ser realizadas conjuntamente com os Clientes do Centro de Dia - ver Norma XXIII);

4. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio;

5. Cedência de ajudas técnicas (Ver nº8 da Norma XVII).

Norma XXV

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL

1. Os clientes do SAD têm ao seu dispor um Plano de Atividades, elaborado de acordo com as preferências e limitações dos clientes, podendo participar sempre que desejarem e previamente informarem a Instituição. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do/a Diretor/a Técnico/a, que comunica, através dos colaboradores a data da realização destes. Os passeios poderão ser gratuitos ou haver necessidade de uma comparticipação, tal situação ser previamente transmitida aos clientes.

2. O Plano de Atividades encontra-se afixado na instituição em local visível e é facultado

quando solicitado pelo cliente ou seu responsável.

3. Sempre que o cliente participar nas atividades de animação no exterior, estará sempre acompanhado por um colaborador da instituição. Caso ocorra alguma situação de emergência, será de imediato comunicado à família ou seu responsável e serão tomadas as diligências compatíveis com a situação.

4. Para que o cliente participe em atividades fora da instituição, é necessária uma préautorização do responsável, quando estes não sejam hábeis para o fazer (esta será

previamente elaborada e assinada no ato da inscrição).

5. As referidas atividades desenvolvidas e planeadas para os clientes têm por base a coesão de grupo, não podendo os clientes ausentarem-se do mesmo por livre arbítrio ou andarem isolados.

6. Quando o cliente, no âmbito das referidas atividades, se ausentar do grupo por sua iniciativa, será responsável pelas consequências que daí advenham. A instituição não se responsabiliza por qualquer situação inerente a este tipo de atos.

7. Quando o cliente não pretender participar, nas atividades desenvolvidas pela instituição,

deverá informar a Técnica de Serviço Social a fim de ser registado no Plano Individual.



REGULAMENTO INTERNO - SAD 8. Quando o familiar ou responsável decidir a não participação do cliente em qualquer atividade

proposta, deverá informar por escrito a instituição.

Norma XXVI

PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. A Instituição desenvolve um programa de prevenção de negligência e assegura um despiste de suspeitas de ocorrência de situações de negligência, abusos e maus-tratos, sempre que sejam detetadas:

a) Situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao cliente por parte dos colaboradores (os responsáveis pela resposta social devem auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos com cada situação);

b) Situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao cliente por parte das pessoas que lhe são próximas (os colaboradores devem informar os responsáveis da instituição, através do registo das situações presenciadas ou relatadas pelo cliente através de documentos internos da instituição Registo de Ocorrência/Melhoria ou no Livro de Ocorrências, os quais analisam a situação auscultando o cliente e a pessoa próxima. De acordo com a situação os responsáveis devem informar, formar e apoiar o cliente e a pessoa próxima a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente).

CAPÍTULO V **RECURSOS**

Norma XXVII **QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional (de acordo com o Manual de Funções) definido de acordo com a legislação em vigor:

2. Em função das necessidades dos clientes e da existência de outras respostas sociais, o quadro de pessoal pode sofrer alterações, nomeadamente quanto ao número de colaboradores das diversas áreas assim como a percentagem de afetação ou reforço à resposta social SAD.

Norma XXVIII DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica do SAD compete, a um/a técnico/a, nos termos do Artigo 8.º da Portaria 38/2013 de 30 de janeiro, e de acordo com o Manual de Funções desta instituição, cujo nome se encontra afixado em local visível. Este será substituído, nas suas ausências e impedimentos, por qualquer membro da Direção.

CAPÍTULO VI **DIREITOS E DEVERES**

Norma XXIX **DIREITOS DOS CLIENTES**

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

Data da Entrada Em vigor: 01de Junho de 2015	Rua da Igreja, nº5Vila Verde 3090 – 653 Figueira da Foz Contribuinte Fiscal: 505 508 397 Telefone/Fax: 233438046 Mail: csp-st-aleixo@sapo.pt	Página 16de 21	
---	--	----------------	--



REGULAMENTO INTERNO - SAD

2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecidos e contratados (tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia);

4. Ser informado das Normas e regulamentos vigentes;

5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

6. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;

7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

8. Ter acesso à ementa semanal, quando os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições e sempre que solicitado;

9. Usufruir de refeições confecionadas de acordo com as suas necessidades, sendo unicamente respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico;

10. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;

11. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;

12. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição:

13. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

14. Respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;

15. Receber toda a assistência e conforto possíveis na procura do seu bem-estar e da melhoria da sua qualidade de vida, a nível recreativo e cultural, podendo intervir na promoção e realização das atividades;

16. Suspender o contrato, sempre que a Instituição não cumpra com os seus deveres para

com o cliente.

Norma XXX DEVERES DOS CLIENTES

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;

3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

Solicitar à Instituição a alteração dos serviços de acordo com as suas necessidades;

6. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido (até ao dia 15 do mês em curso);

7. Conhecer e cumprir das Normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como outras decisões relativas ao seu funcionamento;

8. Respeitar os horários da instituição, exceto as situações previamente esclarecidas;

9. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

REGULAMENTO INTERNO - SAD

Norma XXXI

DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. A Direção e os colaboradores têm direito a ser respeitados pelos clientes e suas famílias;

2. Ver respeitado o seu património;

3. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

4. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e

do apoio técnico;

5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;

6. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar

continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

7. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Norma XXXII DEVERES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direção

a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;

b) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento

adequado a cada e em cada circunstância;

c) Criação e manutenção das condições necessárias ao Normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da

resposta social;

e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;

h) Manter os processos dos clientes atualizados;

i) Manter os processos dos colaboradores atualizados;

j) Manter um quadro de Pessoal adequado à resposta social;

k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

I) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços;

m)Dispor de um Livro de Reclamações.

2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:

a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;

b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;

c) Exercer as suas funções de forma a cumprir os Direitos dos clientes;



REGULAMENTO INTERNO - SAD

d) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritien nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;

e) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

f) Considerar que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;

g) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;

h) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o

serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

i) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

j) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

k) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito

de equipa e de colaboração;

I) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

Norma XXXIII CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre a Instituição, o cliente e o seu representante legal é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;

2. Este contrato deverá ser assinado por todas as partes, sendo um exemplar para cada um

dos outorgantes;

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXXIV

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

3. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados.

4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.



REGULAMENTO INTERNO - SAD

Norma XXXV

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR 1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de

serviços, por desistência, institucionalização ou morte do cliente:

a) Por denúncia, o cliente, por iniciativa própria, deve informar o/a Diretor/a Técnico/a ou a Direção, por escrito, qual a razão da desistência, 15 dias antes de rescindir os serviços.

b) Por desistência ou Institucionalização noutra IPSS

a. Com aviso prévio - Quando o cliente ou seu representante legal desistir dos serviços da instituição, avisando com 15 dias de antecedência, será apenas responsável pelo pagamento correspondente, até à data que usufruir dos serviços.

b. Sem aviso prévio - será responsável pelo pagamento total do mês em curso.

c) Por morte, neste último caso, haverá lugar apenas ao pagamento dos dias de utilização

do serviço, por parte dos familiares responsáveis.

2. O cliente que por qualquer motivo imputável a si próprio, desistir do SAD, não poderá voltar a ser admitido, salvo em casos excecionais a analisar pela Direção ou seu representante e parecer do/a Diretor/a Técnico/a.

> Norma XXXVI LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica quando necessário.

Norma XXXVII **REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de documentos próprios para Registo de Ocorrência/Melhorias e Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. Os documentos de Registo de Ocorrências, após o seu preenchimento, são entregues à

Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

CAPÍTULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Norma XXXVIII ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente 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;

4. As alterações serão comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico.

Rua da Igreja, nº5Vila Verde 3090 - 653 Figueira da Foz Contribuinte Fiscal: 505 508 397 Telefone/Fax: 233438046 Mail: csp-st-aleixo@sapo.pt

Página 20de 21



REGULAMENTO INTERNO - SAD

Norma XXXIX INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

Norma XXXX ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado por unanimidade, conforme consta da Ata nº 345, de 01 de Junho de 1015, revogando o anterior.

La Ayra A Rocks
Temas Labors
ABernardes

A Direção

Data da Entrada Em vigor: 01de Junho de 2015 Rua da Igreja, nº5Vila Verde 3090 – 653 Figueira da Foz Contribuinte Fiscal: 505 508 397 Telefone/Fax: 233438046 Mail: csp-st-aleixo@sapo.pt

Página 21 de 21