

REGULAMENTO INTERNO



SAD

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Campo tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 30/11/2000, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

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) Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, na redação atual – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico entre o ISS e as IPSS;
- e) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 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 respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos clientes 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 clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) 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;
- g) 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;
- 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 autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, 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 4ª**CUIDADOS E SERVIÇOS**

- 1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.

2.O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- b) Orientação e/ou acompanhamento em pequenas modificações no domicílio de modo a melhorar o seu bem-estar e a sua segurança;
- c) Cedência de ajudas técnicas;
- d) Apoio psicossocial;
- e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- f) Apoio em situações de emergência.

3. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar, mediante pagamento extra, o serviço de transporte, consoante preçário afixado.

4.Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana apenas é prestado o fornecimento e apoio nas refeições.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da norma 3ª.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1.Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- 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.

2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

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

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

Ordem	Crítérios	Pontuação
1º	Serem situações familiares, social e economicamente mais desfavorecidas	6
2º	Naturalidade ou residência na área geográfica da Instituição ou arredores	5
3º	Grau de Dependência	4
4º	Situações de emergência social	3
5º	Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos	2
6º	Risco de isolamento social	1

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida 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 Direção.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 5 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 emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor

Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. Os clientes 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.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

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

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- e) Elaboração, após 30 dias, do relatório sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- f) Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores 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.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Identificação e contacto do cliente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação da situação social;
- e) Programação dos cuidados e serviços;
- f) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- g) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA 12ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

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 reta e na linha colateral, até ao 3º grau; e) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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);
- e) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais - rendimentos definidos no art. 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

NORMA 13ª**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação 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:

<i>Serviços Prestados</i>		<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis +fim-de-semana</i>
<i>Alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupa</i>		60%	+10%
<i>Alimentação, higiene habitacional e tratamento de roupa</i>		50%	+15%
<i>Opção por 2 serviços</i>	<i>Alimentação</i>	40%	+15%
	<i>Higiene pessoal</i>	20%	-----
	<i>Higiene habitacional</i>	15%	-----
	<i>Tratamento de roupa</i>	15%	-----

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª 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.

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será avisada com 30 dias de antecedência.

NORMA 14ª**MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado 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 15ª**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Em caso de falecimento ou rescisão de contrato é necessário efectuar a totalidade do pagamento da mensalidade, independentemente do dia em que ocorra.
4. Quando a admissão de um cliente ocorrer na 2ª quinzena do mês, o mesmo terá direito a uma redução de 50% na mensalidade desse mês.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**NORMA 16ª****FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte das seguintes refeições: uma refeição principal, composta por sopa, prato principal, sobremesa e lanche.
2. A ementa semanal é distribuída semanalmente no domicílio, 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. As refeições serão servidas aos clientes no seu domicílio entre as 11:45 e as 13:00.

NORMA 17ª**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 no período da manhã.
2. 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 18ª**TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 19ª**HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 20ª**AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS****ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. Os clientes serão 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.
2. O Plano semanal será distribuído semanalmente no domicílio, ficando ao critério do cliente deslocar-se à instituição para participar nas atividades definidas.
3. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
4. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª**PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

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 cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 22ª**APOIO PSICOSSOCIAL**

A Instituição providencia, mensalmente, através de um técnico especializado, apoio psicossocial aos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 23ª**FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS CLIENTES**

Sempre que a Instituição providencie ações de formação e sensibilização sobre prestação de cuidados aos clientes, serão contactados os familiares e cuidadores informais.

NORMA 24ª**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.

CAPÍTULO V – RECURSOS**NORMA 25ª****PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 26ª**DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor de Serviços.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA 27ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:

- 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 objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

3. São deveres dos clientes:

- 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) Dar a saber aos colaboradores da instituição as prescrições médicas em termos alimentares, quando se verificarem alterações;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente

estabelecido;

- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização 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 cliente 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 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;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;

- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 29ª**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito e em duplicado, um contrato de prestação de serviços com o cliente 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 cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada uma adenda ao contrato inicial, pelas partes.

NORMA 30ª**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.

NORMA 31ª**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 cliente.
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 32ª**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte físico e em suporte eletrónico.

NORMA 33ª**REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS**NORMA 34ª****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. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao Centro Distrital de Viseu do ISS, IP até 30 dias antes da sua entrada em vigor, de acordo com o previsto no art. 30º, alínea b) do DL 33/2014, de 4 de Março.
3. 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.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 35ª**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 36ª**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. O falecimento do cliente na presença de qualquer elemento do SAD, obriga este a informar de imediato, qualquer familiar referenciado na ficha.
2. No dia do falecimento do cliente cessa o contrato estabelecido com o Centro Social Paroquial de Campo sendo no entanto estabelecidos os acordos necessários com os familiares ou pessoa de confiança referenciados na ficha de inscrição, de modo à regularização dos assuntos pendentes.

NORMA 37ª**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado em 10 de janeiro de 2020, entrando em vigor 60 dias após a sua aprovação.



Campo, 10 de janeiro de 2020

A Direção,


(P^e António Henrique Ribeiro de Sousa)

DECLARAÇÃO

Nome: _____

cliente/familiar (*) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que recebeu uma cópia do Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Campo, ____ de _____ de 20 ____.

(Assinatura do cliente)

(*)-Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato.