

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª  
ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social Paroquial de São Simão de Litém, com acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 31.08.1993.

O Centro Social Paroquial de São Simão de Litém (CSPSSL) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com sede em Adro da Igreja, São Simão de Litém, concelho de Pombal, rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA 2ª  
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 no:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatutos das IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro – Critérios, regras e formas de cooperação;
- c) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- g) Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro que estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD;
- h) Decreto-Lei n.º 120/2015 de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do sector social e solidário;

- i) Portaria nº 100/2017 de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- j) Observar as disposições constantes de instrumentos regulamentares aprovados pelo membro do Governo responsável pela área da Segurança Social e consensualização com as entidades representativas das instituições, nomeadamente a Circular nº 5 de 23 de dezembro de 2014 – Implicação da frequência de utentes nas participações da Segurança Social;
- l) Compromisso de Cooperação para o Setor Social Solidário;
- m) Lei nº 30/2013 de 8 de maio – Lei de Bases da Economia Social;
- n) Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 242/2012, de 07/11 e Decreto-Lei nº 74/2017 de 21/6 – Livro de Reclamações;
- o) Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígio de consumo;
- p) Lei nº 67/98 de 26 de outubro, alterada pela Lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei da Proteção de dados pessoais.

### **NORMA 3ª**

#### **OBJECTIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

### **NORMA 4ª**

#### **DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. São destinatários do SAD:

- a) Pessoas de 65 anos e mais 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.

2. São objetivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e nas 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 dos seguintes serviços:

- a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições (almoço, lanche e reforço para o jantar ou domingo);
- b) Apoio durante as refeições;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Tratamento de roupas;
- e) Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- f) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;
- g) Administração da medicação prescrita

4. O SAD realiza ainda as seguintes atividades:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- b) Atividades de animação e de socialização;
- c) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- d) Cedência de ajudas técnicas.

**CAPÍTULO II  
PROCESSO DE ADMISSÃO DO CLIENTE**

**NORMA 5ª  
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão em SAD:

- a) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Paroquia onde se insere a instituição;
- b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária.

**NORMA 6ª**

**CANDIDATURA**

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

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal quando necessário;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal quando necessário;
- c) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Documentos referentes a despesas do agregado familiar, nomeadamente em alojamento, saúde, transportes e despesas com familiares alojadas em ERPIs, conforme o disposto nos pontos 5.1 e 5.2 do Anexo à Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho;
- h) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para a efeitos de elaboração do processo individual do cliente;
- i) Outros documentos considerados necessários.

2. Excecionar, eventualmente, alguns destes documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues na secretaria do CSPSSL;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente;
5. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com parecer e autorização do Diretor Técnico, sujeita a confirmação posterior por parte da Direção, tendo o processo a mesma tramitação de uma admissão normal.

### **NORMA 7ª**

#### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

Crítérios	Ponderação
Idosos/Indivíduos social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar	30
Idosos/Indivíduos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;	25
Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao cliente ou outra situação de emergência;	20
Ser natural, residente ou ligado afetivamente à paróquia onde se enquadra a instituição	15
Ordem de inscrição na instituição	10

### **NORMA 8ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registado e analisado pelo responsável técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção;
2. A proposta acima referida é baseada nas condições e nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor Técnico, quando necessário com parecer da Direção;
4. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de dois dias;
5. Após decisão da admissão do cliente, proceder-se-á à abertura de um processo individual do cliente, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

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

### **NORMA 9ª**

#### **ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES**

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

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio;
2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
4. Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como das pessoas que lhe estão próximas;
5. Consideração pelos aspetos da entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Avaliação Diagnóstica;
6. 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;
7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
10. Elaboração do Plano de Prestação de Serviços sendo este assinado e arquivado em pasta no domicílio do cliente.
11. Se, durante o período de 30 dias o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do plano de prestação de serviços, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção que possam ir de encontro às necessidades e expectativas do cliente. 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. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de inscrição do cliente;
  - b) Cálculo da mensalidade;
  - c) Contrato de prestação de serviços;
  - d) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;
  - e) Cópia dos documentos de identificação do cliente;
  - f) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
  - g) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
  - h) Fichas de Avaliação Diagnóstica;
  - i) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
  - j) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
  - k) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
  - l) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
  - m) Declaração de confidencialidade;
  - n) Folha de registos;
  - o) Outros elementos considerados relevantes.
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. Cada processo individual é atualizado semestralmente e sempre que necessário;
4. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

**NORMA 11ª**

**LISTAS DE ESPERA**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá o Cliente ser informado por escrito;
2. A lista de espera deverá ser atualizada no início de cada ano civil;

3. A lista de espera respeita os critérios definidos na Norma 7ª.

**CAPITULO III  
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA 12ª  
INSTALAÇÕES**

1. O SAD do Centro Social Paroquial de São Simão de Litém está sediado no Adro da Igreja. 3100-724 São Simão de Litém.
2. As instalações afetas ao SAD são:
  - a) Cozinha;
  - b) Despensas;
  - c) Lavandaria;
  - d) Secretaria e Gabinete Técnico;
  - e) Garagem;
  - f) Parque de estacionamento.

**NORMA 13ª  
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

O SAD funciona de 2ª a sábado das 8,00 às 16,30, excluindo os feriados religiosos.

**NORMA 14ª  
PAGAMENTO DAS MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 30 do mês a que respeita, no período das 9,30 às 13 horas e das 14 às 17,30, de segunda a sexta, na Secretaria da instituição;
2. O pagamento das mensalidades também poderá ser feito por transferência bancária;
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente na ERPI até este regularizar os seus pagamentos, após realizada uma análise individual do caso.

**NORMA 15ª**



### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO**

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível;
2. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12 - D)n$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - o valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - As despesas com familiares alojados em ERPI's.
3. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
  4. As mensalidades e as pensões serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados ou dos serviços prestados, sendo os clientes e/ou seus familiares informados desse facto, com a antecedência de 30 dias;
  5. São solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção dos serviços de SAD escolhida pelo cliente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.
  6. 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;

7. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
8. A participação Familiar varia, consoante os serviços contratualizados, calculado entre 40 e 75%, sobre o seu rendimento mensal, sendo:

Serviços	Percentagem
Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições	35
Apoio durante as refeições	1
Cuidados de higiene e de conforto pessoal	15
Cuidados de imagem	1
Tratamento de roupas	5
Arrumação e pequenas limpezas no domicílio	10
Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos	1
Administração da medicação prescrita	1
Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico	2
Atividades de animação e de socialização	1
Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio	1
Cedência de ajudas técnicas	1
Outras que se adequam aos interesses e necessidades do cliente	1

9. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

### **NORMA 16ª**

#### **CONFEÇÃO, TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES**

O horário de distribuição das refeições decorre entre as 12.00 e as 13 horas em dias uteis.

1. O SAD contempla uma entrega única diária aos seus clientes constituída por: sopa, prato principal, sobremesa, salada ou legumes, 2 carcaças e um bocado de pão “cortado”.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e enviada semanalmente para o domicílio do cliente, 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. À terça-feira acresce 2 litros de leite por cliente.

#### **NORMA 17ª**

##### **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.
2. Para o tratamento de roupa depois de devidamente identificada e registada em impresso próprio, esta é levantada e entregue no domicílio do cliente, pelo pessoal prestador de serviços.

#### **NORMA 18ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto podendo ser prestado diariamente;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço;
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.

#### **NORMA 19ª**

##### **ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza 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 prestação de serviços.

#### **NORMA 20ª**

##### **AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS 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 ou pago posteriormente na secretaria da instituição.

### **NORMA 21ª**

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

### **NORMA 22ª**

#### **OUTRAS ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS**

1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico e cuidados médicos e de enfermagem
  - a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
  - b) Os clientes que assim desejarem são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico.
    - a) Caso a deslocação seja efetuada em viatura da instituição é aplicado um custo por Km, valor definido e fixado para conhecimento dos clientes e seus familiares, sendo passado o respetivo recibo;
    - b) Caso seja efetuado em viatura de transporte de doentes o custo é na sua totalidade aplicado ao cliente ou ao seu familiar.
2. Ao nível das atividades de animação e socialização:
  - a) As atividades são programadas mediante a elaboração de um plano anual de atividades e um plano mensal de atividades;
  - b) O desenvolvimento de passeios ou deslocações dirigidas aos clientes de SAD, é da responsabilidade do Diretor Técnico com a colaboração do animador;
  - c) Os passeios são gratuitos ou se em caso pontual for necessário algum contributo o cliente é previamente informado;
  - d) Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaborador da instituição.

3. Outras actividades e serviços prestados:

a) Orientar e/ou contactar profissional habilitado para a realização de pequenas reparações no domicílio.

4. Ao nível da cedência de ajudas técnicas:

a) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD 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 ajudas.

**NORMA 23ª**

**QUADRO DE PESSOAL**

O Quadro de Pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de colaboradores afetos à resposta social, definido de acordo com a legislação em vigor.

**NORMA 24ª**

**DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica do SAD 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 Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por alguém da Direção ou alguém que esta delegue.

3. São funções da Direção Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar os colaboradores face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;

- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 25ª DIREITOS DOS CLIENTES**

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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaboradora responsável pela prestação de cuidados;
- j) 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;

- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

### **NORMA 26<sup>a</sup>**

#### **DEVERES DOS CLIENTES**

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do SAD 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 atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- 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 SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **NORMA 27<sup>a</sup>**

#### **DIREITOS DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Direção da instituição:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À 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. A instituição tem direito a receber por parte do cliente ou do seu familiar, a comparticipação mensal pelos serviços prestados e contratualizados até dia 30 de cada mês, mediante a apresentação do respectivo recibo;
- f. 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 direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao SAD:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

**NORMA 28<sup>a</sup>**

**DEVERES DA DIRECÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO**

1. São deveres da Direcção da instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente mais 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) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

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) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) 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;
- f) 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;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) 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 29<sup>a</sup>**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;

2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente e entregue cópia ao cliente /familiar.

### **NORMA 30<sup>a</sup>**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

### **NORMA 31<sup>a</sup>**

#### **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 100%, por cada dia de ausência quando esta for superior a 8 ou mais dias não interpolados.

### **NORMA 32<sup>a</sup>**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL À INSTITUIÇÃO**

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 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 33<sup>a</sup>**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos, tal como aceder ao livro de reclamações/sugestões/elogios online.

### **NORMA 34<sup>a</sup>**

#### **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. Todos os colaboradores do SAD devem diariamente realizar registos e consultar o Livro de Registos de Ocorrências, assegurando este a transmissão de informação relevante em relação aos clientes de SAD.

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 35<sup>a</sup>**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento de SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social;
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, familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 36<sup>a</sup>**

#### **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 37<sup>a</sup>**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 15 de maio de 2019