

**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;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Decreto–Lei nº 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 nº 38/2013 de 30 de janeiro que estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD.

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) 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;
 - h) 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:

Critérios	Ponderação
Idosos/Indivíduos social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar	25
Idosos/Indivíduos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;	25
Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao cliente ou outra situação de emergência;	25
Ser natural, residente ou ligado afetivamente à paróquia onde se enquadra a instituição	20
Ordem de inscrição na instituição	5

**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 da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
5. Consideração dos 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 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.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

INSTALAÇÕES

1. O SAD está sediado em Centro Social Paroquial de São Simão de Litém, Adro da Igreja. 3100-724 São Simão de Litém e as suas instalações são compostas por:
 - a) Trinta e um quartos sendo oito individuais e vinte e três duplos todos com instalações sanitárias;
 - b) Dezassete Instalações sanitárias de uso comum;
 - c) Três salas de estar/atividades;
 - d) Três salas de banho assistido;
 - e) Cabeleireiro;
 - f) Ginásio;
 - g) Sala de culto;
 - h) Gabinete médico e de enfermagem;
 - i) Secretaria e Gabinete de Direção Técnica;
 - j) Dois Refeitórios;

- k) Cozinha;
- l) Despensas;
- m) Lavandaria;
- n) Garagem;
- o) Parque de estacionamento.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes de ERPI e são de acesso restrito.

NORMA 13ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SAD funciona de 2ª a sábado das 8,00 às 16 horas, 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. Os pagamentos também poderão 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 circular nº 4 de 16/12/12, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R= Rendimento per capita

RF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D= Despesas 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.
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 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 comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
 8. A comparticipação 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. As participações mensais são revistas e atualizadas no início de cada ano civil, tendo em conta o aumento do custo dos serviços e/ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento e nas opções de cuidados e serviços a prestar, sendo os clientes e/ou familiares informados desse facto, com a antecedência de 30 dias.
10. 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 úteis.

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.
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. Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio:
 - a) Orienta o contacto par profissional habilitado.
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 participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

NORMA 23^a

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 24^a

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 26ª

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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 27^a

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) 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 28ª

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 impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA 29^a

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.

NORMA 30^a

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^a

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%, quando este se ausentar por 8 ou mais dias não interpolados.

NORMA 32^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FATO 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^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 34^a

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^a

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. 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 cliente, familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36^a

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^a

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 18 de abril de 2016