

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - SAD**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1.^a
ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro de Bem-Estar de Bairro tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém em 14.09.2000 para a resposta social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA 2.^a
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. A resposta social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO rege-se pelo estipulado nas disposições legais seguintes:
 - 1.1. Legislação aplicável;
 - 1.2. Acordo de Cooperação em vigor;
 - 1.3. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
 - 1.4. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
 - 1.5. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
2. A pedido dos utentes ou de quem os represente, o Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza a identificação dos instrumentos legais e regulamentares aplicáveis ao Serviço de Apoio Domiciliário.
3. Os instrumentos legais e regulamentares aplicáveis aos SAD estão identificados no site, em www.cbebairro.pt.

**NORMA 3.^a
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a. Pessoas com 65 ou mais anos de idade que não estão em condições de fazerem face às suas necessidades pessoais e/ou cuidar da habitação durante os períodos de ausência da família;
 - b. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - c. Em situações pontuais, pessoas com necessidade de acompanhamento durante a ausência ou impedimento do cuidador.

2. Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
- a. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - c. 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;
 - d. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e. 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;
 - f. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - h. Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado 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 inter-geracionalidade;
- l. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4.^a CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação de um conjunto de cuidados e serviços, procurando ir ao encontro das necessidades de cada utente e das condições do seu domicílio. São, nomeadamente, os seguintes:
- a. Fornecimento e apoio nas refeições (só almoço), respeitando dietas com prescrição médica;

- b. Fornecimento e apoio nas refeições (só jantar), respeitando dietas com prescrição médica;
 - c. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d. Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
 - e. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - f. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, marcação de consultas, assistência medicamentosa;
 - g. Apoio psicossocial (sempre incluído no serviço a prestar).
2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, mediante pagamento em separado, nomeadamente:
- a. Serviços médicos de clínica geral;
 - b. Serviços de enfermagem;
 - c. Fornecimento de material de incontinência;
 - d. Fornecimento de medicamentos e suplementos vitamínicos;
 - e. Materiais de enfermagem (sondas, máscaras de oxigénio/nebulização);
 - f. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico.

NORMA 5.^a INSTALAÇÕES

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO tem as suas instalações em Rua Nova, N.º 95, Bairro, freguesia de Nossa Senhora das Misericórdias, concelho de Ourém, dispondo de todos os equipamentos para preparação de alimentos, tratamento de roupas e deslocação no âmbito desta resposta social.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6.^a CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO as referidas no n.º 1 da NORMA 3.^a.

NORMA 7.^a INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a. BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;

- b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema ao qual o utente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f. Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h. Declaração médica respeitante à saúde do utente, ficha terapêutica atualizada e eventual regime alimentar.
2. As declarações previstas nas alíneas e) e h) do número anterior só são exigíveis em caso de admissão.
 3. A ficha de identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
 4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 5. 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 8.ª **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a. Residência na área geográfica das freguesias de intervenção do Centro de Bem-Estar de Bairro definida nos estatutos;
 - b. Residência na Área geográfica de freguesias confinantes com a área de intervenção do Centro de Bem-Estar de Bairro definida nos estatutos;
 - c. Idosos em situação de vulnerabilidade económica e social, sem familiares diretos;
 - d. A frequência de outras valências na instituição;
 - e. Comprovada impossibilidade de apoio familiar;
 - f. Risco de isolamento social e/ou geográfico;
 - g. Situações de emergência social propostas pela Segurança Social.
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios de admissão, pelo que, em situação de igualdade, considera-se a antiguidade de sócio da pessoa e a data de inscrição.
3. Em caso de necessidade de estabelecimento de prioridade na admissão, a mesma será decidida com base em informação fundamentada da assistente social, sustentada em critérios técnicos ponderados que darão prioridade às situações de pessoas social e economicamente mais desfavorecidas.



NORMA 9.^a ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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 do Centro de Bem-Estar de Bairro;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco 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/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta para a morada constante na ficha de inscrição ou documento assinado presencialmente em que o mesmo declara ter tomado conhecimento do facto referido.

NORMA 10.^a ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal, são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, nomeadamente sobre o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de um mês e contempla também o conhecimento das restantes valências da instituição.
3. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a. Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b. Apresentação dos outros utentes;
 - c. Visita a todos os espaços da instituição, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

- d. Informação sobre os instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - e. Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - f. Elucidação sobre os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11.ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente constam:
- a. Identificação do utente;
 - b. Data de admissão;
 - c. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d. Identificação e contacto do médico assistente;
 - e. Identificação da situação social;
 - f. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g. Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j. Exemplar do contrato de prestação de serviços
1. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12.ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda a sexta-feira, com os seguintes períodos/datas de encerramento:

- 1. Feriados oficiais;
- 2. Terça-feira de Carnaval;
- 3. Dia 24 de Dezembro.

NORMA 13.ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de membros do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. 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;
 - b. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c. 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 resultarem rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
 - d. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - e. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 14.^a
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do utente, variável entre 40% e 75%, de acordo com a seguinte tabela:

N.º de Serviços	Dias Úteis	Dias úteis+ fim de semana
2	50%	60%
3	55%	65%
4	65%	75%
5	65%	75%
6	65%	75%

2. O mínimo de serviços a prestar é de 2, para além do Apoio Psicossocial que sempre está incluído em todos os contratos a celebrar.
3. O único serviço disponível ao fim de semana é o fornecimento de refeições, sem serviço de distribuição.
4. Relativamente à despesa referida em b. do n.º 3 da NORMA 13.^a, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
5. Quanto à prova dos rendimentos do utente: é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
8. Em caso de alteração à tabela em vigor, a comparticipação do utente será alterada, devendo o mesmo ser avisado da alteração com a antecedência mínima de trinta dias sobre o início da sua aplicação;

NORMA 15.^a
REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
2. 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 16.^a
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia dez do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17.^a
ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das refeições contratualizadas.
2. A ementa semanal é comunicada aos utentes, sendo elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18.^a
CUIDADOS DE HIGIENE

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado de acordo com as necessidades de cada utente, traduzidas nos serviços contratualizados.

NORMA 19.^a
TRATAMENTO DA ROUPA DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal ou da habitação será efetuado nos termos da opção contratada.
2. As roupas deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 20.^a
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 21.^a
OUTROS SERVIÇOS

Será afixada em local visível da instituição e comunicada aos utentes a tabela de serviços que são prestados pelo SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO que não estão incluídos no valor da mensalidade, nomeadamente os previstos no número 2 da Norma 4.^a.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 22.^a PESSOAL

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

NORMA 23.^a DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Coordenação do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção Técnica da instituição, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Coordenador do Centro de Dia é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica da instituição.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA 24.^a DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g. Ter acesso à ementa semanal;
 - h. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;



- i. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
- a. Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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 DOMICILIÁRIO 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 desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g. Comunicar por escrito à Direção, com a antecedência mínima de trinta dias, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente;
 - h. A falta de cumprimento do tempo de aviso prévio torna o utente responsável pelo pagamento do valor correspondente ao tempo de incumprimento.

NORMA 25.ª
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 coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e. Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
- a. O respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um, em cada circunstância;

- b. A criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - g. Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
3. São direitos dos colaboradores e voluntários que prestam serviço na instituição:
- a. Ser tratados com respeito por utentes, familiares ou outros visitantes da instituição e pelos colegas ou dirigentes da instituição;
 - b. Os voluntários, serem tratados de acordo com a legislação e normativos respeitantes ao exercício de voluntariado;
 - c. Os colaboradores, serem tratados no cumprimento da legislação laboral em vigor e do contrato coletivo de trabalho aplicável.
4. São deveres dos colaboradores e voluntários que prestam serviço na instituição:
- a. Ser pontual e assíduo;
 - b. Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;
 - c. Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
 - d. Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
 - e. Respeitar as funções e as orientações de superiores;
 - f. Tratar com respeito e dignidade os utentes do serviço;
 - g. Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos utentes e do sigilo profissional;
 - h. Comunicar por escrito ou oralmente ao Diretor(a) Técnico(a) e/ou Direção todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;
 - i. Participar nas reuniões de funcionários e/ou de voluntários;
 - j. Participar na avaliação periódica do serviço;
 - k. Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;
 - l. Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela instituição;
 - m. Utilizar cuidadosamente e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

NORMA 26.ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares ou representante legal, quando exista, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato, é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Com a assinatura do contrato de prestação de serviços, é entregue ao segundo contratante cópia do presente regulamento.

NORMA 27.ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com a antecedência mínima de oito dias.
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 28.ª

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 ou por frequência de outra resposta social da instituição.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição com a antecedência mínima de 30 dias antes de abandonar esta resposta social do seu desejo de rescindir o contrato de prestação de serviços.
3. Em caso de incumprimento do aviso prévio, o utente deverá pagar o valor correspondente ao tempo de incumprimento.
4. A transição do utente para outra resposta social da instituição dá lugar a outro contrato de prestação de serviços, de acordo com o respetivo regulamento.

NORMA 29.ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 30.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. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, em todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos auxiliares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 31.ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

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

NORMA 32.ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 33.ª ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor no quinto dia útil após a sua aprovação em Assembleia Geral.

Regulamento aprovado com as alterações aprovadas em Assembleia Geral de 28.03.2024

A Mesa da Assembleia Geral

António da Oliveira Pereira
João Helena dos Santos Oliveira Batista
Selida Silva Reis