



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

(Aprovado em Reunião Direção de 16 de dezembro de 2020)

(Entra em vigor em 01 de fevereiro de 2021)

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Índice:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	2
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	2
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	2
NORMA 3ª - PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO.....	2
NORMA 4ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	2
NORMA 5ª - CUIDADOS E SERVIÇOS.....	3
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	4
NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	4
NORMA 7ª - INSCRIÇÃO/CANDIDATURA.....	4
NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	5
NORMA 9ª - ADMISSÃO.....	5
NORMA 10ª - LISTA DE ESPERA.....	6
NORMA 11ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES.....	6
NORMA 12ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	6
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	7
NORMA 13ª- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	7
NORMA 14ª - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	7
NORMA 15ª - AGREGADO FAMILIAR.....	7
NORMA 16ª - RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR.....	8
NORMA 17ª - DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR.....	9
NORMA 18ª - CÁLCULO PARA APURAMENTO DO RENDIMENTO PER CAPITA DO AGREGADO FAMILIAR.....	9
NORMA 19ª - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS.....	9
NORMA 20ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	10
NORMA 21ª - MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	10
NORMA 22ª - REDUÇÃO/REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE.....	11
NORMA 23ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	11
NORMA 24ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	11
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	12
NORMA 25ª - FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO.....	12
NORMA 26ª - “ALIMENTAÇÃO APOIADA”.....	12
NORMA 27ª - CONFEÇÃO DE ALIMENTOS NO DOMICÍLIO.....	12
NORMA 28ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL.....	12
NORMA 29ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL “ADICIONAL”.....	12
NORMA 30ª - CUIDADOS DE IMAGEM.....	12
NORMA 31ª - HIGIENE HABITACIONAL.....	12
NORMA 32ª - HIGIENE HABITACIONAL SUPLEMENTAR.....	12
NORMA 33ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	12
NORMA 34ª - SERVIÇO DE ANIMAÇÃO / SOCIALIZAÇÃO.....	12
NORMA 35ª - ATIVIDADES OCUPACIONAIS.....	13
NORMA 36ª - SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.....	13
NORMA 37ª - ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR.....	13
NORMA 38ª - TRANSPORTE.....	13
NORMA 39ª - PEQUENAS REPARAÇÕES DOMÉSTICAS.....	13
NORMA 40ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	13
NORMA 41ª - APOIO PSICOSSOCIAL.....	13
NORMA 42ª - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES.....	13
NORMA 43 - OUTROS SERVIÇOS.....	14
CAPÍTULO V - RECURSOS.....	14
NORMA 45ª - DIREÇÃO TÉCNICA.....	14
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES.....	14
NORMA 46ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	14
NORMA 47ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	15
NORMA 48ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	15
NORMA 49ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE OU IMPUTÁVEIS AO MESMO.....	16
NORMA 50ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	16
NORMA 51ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO.....	16
NORMA 52ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	16
NORMA 53ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	17
NORMA 54ª - REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	17
NORMA 55ª - FORO COMPETENTE.....	17
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	17
NORMA 56ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	17
NORMA 57ª.....	17
NORMA 58ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	17
NORMA 59ª - ENTRADA EM VIGOR.....	17

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Desenvolvimento, Progresso e Vida da Tocha, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/12/1995, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado em:

- a. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho-Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o I.S.S,IP e as IPSS.
- b. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS que republica em anexo o Dec-Lei 119/83, de 25 de fevereiro;
- c. 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;
- d. Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
- g. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC
- h. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- a. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho-Define os critérios e normas

NORMA 3ª - PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades do cliente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e coresponsabilização do cliente ou representante legal ou familiares na elaboração do plano individual de cuidados.

NORMA 4ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) 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;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) 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;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 5ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Alimentação apoiada;
- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Higiene pessoal (1vez por dia);
- e) Higiene pessoal adicional (duas vezes por dia);
- f) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados (entende-se a higiene feita à habitação resultante dos cuidados de higiene prestados);
- g) Higiene habitacional suplementar (entende-se a limpeza e arrumação do espaço habitacional de uso diário exclusivo do cliente);
- h) Cuidados de imagem;
- i) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- j) Serviços de animação socialização;
- k) Serviço de teleassistência;
- l) Pequenas reparações no domicílio;
- m) Apoio psicossocial;

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- n) Transporte;
 - o) Atividades ocupacionais;
 - p) Acompanhamento ao exterior;
 - q) outros serviços
2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a) Formação e sensibilização dos familiares e/ou cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Cedência de ajudas técnicas, para apoio à funcionalidade e autonomia;
3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos na alínea a) e b) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.
4. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4ª;
 - b) Residir nas freguesias da área de atuação da instituição;
 - c) Não apresentar perturbação mental grave ou doença que ponha em risco a integridade física dos outros utentes ou perturbe o normal funcionamento da Instituição;
 - d) Manifeste vontade em ser admitido.
2. Será dada a prioridade à admissão de clientes utentes da Resposta Social de Centro de Dia, bem como, situações referenciados por Técnicos de Serviço Social do CRSS, da Junta de Freguesia, do Centro de Saúde, Hospitais, entre outros.

NORMA 7ª - INSCRIÇÃO/CANDIDATURA

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição/candidatura através do preenchimento de uma ficha de inscrição 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 candidato 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 a que 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, quando necessário.
2. É declarado na ficha de inscrição, pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
3. No ato da inscrição o cliente/familiar será atendido pela Técnica de Serviço Social responsável pela Resposta Social na Instituição e no caso de impedimento físico ou psíquico do cliente, a entrevista deverá ser realizada preferencialmente no domicílio.
4. O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: de segunda-feira a sexta-feira, das 9:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no n.º 1 da NORMA 7ª deverão ser entregues no gabinete da Técnica de Serviço Social ou, na ausência desta, na secretaria da Instituição.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
7. 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.
8. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
9. A inscrição atinge a caducidade após os 12 meses. Findo este período o cliente/família deve informar a Instituição se pretende manter ou renovar a inscrição ou cancelar a mesma.

NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- 1.º Situação social e economicamente desfavorecida;
- 2.º Indisponibilidade e/ou ausência de apoio ou retaguarda;
- 3.º Situação de risco;
- 4.º Ser utente da instituição noutras respostas sociais;
- 5.º Vontade expressa do utente em frequentar o sad
- 6.º Grau de dependência;
- 7.º Isolamento social ou geográfico;
- 8.º Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com SAD;
- 9.º Situação encaminhada pelas entidades de apoio social e de saúde, designadamente situações de emergência social;
- 10.º Residente ou natural da freguesia da Tocha ou do concelho de Cantanhede;
- 11.º Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já internado na instituição;
- 12.º Ser sócio da instituição.

NORMA 9ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica e Técnica de Serviço Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submete-la à decisão da Direção. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para a admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias úteis;
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 da Diretora Técnica, e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão será devido o pagamento da mensalidade.
7. 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 no momento da inscrição/candidatura, ou através de carta ou telefone.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 10ª - LISTA DE ESPERA

1. A inscrição atinge a caducidade após 12 meses. Findo este período o cliente/familiar deve informar a Instituição se pretende manter, renovar a inscrição ou cancelar a mesma.
2. Caso não seja possível efetuar a admissão por inexistência de vaga o utente e/ou familiar responsável/representante legal serão informados que integrarão a Lista de Espera, ficando sujeitos aos critérios de prioridade definidos no presente regulamento.
3. A pré-inscrição é retirada da Lista de Espera pela Diretora Técnica quando:
 - 3.1 O candidato é admitido numa resposta social;
 - 3.2 A inscrição é anulada por parte do utente ou familiar próximo;
 - 3.3 A inscrição não respeita os requisitos para a frequência da resposta social;
 - 3.4 Impossibilidade de contacto telefónico com o utente, familiar responsável ou representante legal (após três tentativas em dias alternados);
 - 3.5 Em situação de vaga, o utente não aceite ingressar na resposta social.
4. Quando o candidato e/ou seu representante informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica e/ou clínica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos

NORMA 11ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no **Processo Individual do Utente**.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 12ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a. Ficha de inscrição.
 - b. Identificação do utente e cópia dos documentos pessoais.
 - c. Data de admissão
 - d. Identificação e contacto do médico assistente;
 - e. Identificação da situação social;
 - f. Identificação e contato do familiar e representante legal a contactar em caso de emergência

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- g. Identificação e contato do médico assistente e relatório médico com indicação da situação de saúde e outras informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente do SAD.
 - h. Identificação da situação social
 - i. Identificação da situação financeira:
 - Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Comprovativos dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Documentos comprovativos da existência de despesas mensais fixas (ex. Despesas com medicamentos de uso permanente, dos últimos três meses).
 - j. Programação dos cuidados e serviços.
 - k. Avaliação multidimensional e Plano Individual de Cuidados (PIC) do qual constam as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão
 - l. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas.
 - m. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável
 - n. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - o. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13ª- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana das 08h às 19h30m

NORMA 14ª - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

NORMA 15ª - AGREGADO FAMILIAR

1- Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, sem prejuízo da NORMA 14ª, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a)** Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b)** Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c)** Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d)** Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2- Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário

NORMA 16ª - RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

1- Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

c) De pensões;

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

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais;

g) De capitais;

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

1.1 Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1.3.2 O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

1.5 Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

NORMA 17ª - DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a)** O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b)** Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c)** Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d)** Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

1.1 - Para além das despesas referidas em 1. a participação dos descendentes e outros familiares no SAD é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de participação pela frequência de outra resposta social.

1.2 - Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA 18ª - CÁLCULO PARA APURAMENTO DO RENDIMENTO PER CAPITA DO AGREGADO FAMILIAR

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

NORMA 19ª - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA 20ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal em SAD determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 40% a 75%;
2. Às despesas referidas na NORMA 19ª 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;
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. Qualquer alteração à tabela em vigor será sempre feita dentro da legislação aplicável com aviso prévio ao utente e/ou significativos de 30 dias;
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

NORMA 21ª - MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
3. Tratando-se de respostas sociais a iniciar a atividade, o cálculo do custo médio real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 22ª - REDUÇÃO/REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e de 40% se 30 ou mais dias consecutivos.
2. As comparticipações familiares/mensalidade 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, mediante aviso prévio de 30 dias.

NORMA 23ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, sendo a primeira no ato de admissão;
2. As mensalidades poderão ser pagas no horário de expediente da secretaria da ADPVT ou por transferência bancária, sendo o NIB da Instituição disponibilizado no ato de inscrição ou na secretaria da Instituição;
3. Não são consideradas nem se integra no valor da mensalidade o pagamento das seguintes despesas:
 - a) Consultas médicas;
 - b) Análises, exames médicos e exames complementares de diagnóstico;
 - c) Serviços de transporte e acompanhamento a consultas;
 - d) Medicação;
 - e) Produtos de higiene pessoal;
 - f) Fraldas, toalhetes, resguardos e cremes;
 - g) Taxas moderadoras ou de outros serviços no Sistema de saúde público ou privado.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
5. Quando ocorra a admissão ou falecimento do cliente será feito o acerto da mensalidade a pagar nesse mês, ao dia de entrada ou ao da saída;
6. Perante ausências de pagamento superiores a trinta 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.

NORMA 24ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o Rendimento *per Capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

N.º de serviços	Dias úteis	Dias úteis + Fins de semana
2	40%	até 60%
3	45%	até 65%
4	50%	até 75%
≥ 5	55%	até 75%

- 2-Os utentes que se encontrem EXTRA ACORDO poderão ir até ao custo médio do utente, consoante os serviços prestados.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25ª - FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO

O serviço de entrega de alimentação inicia-se às 11h30 até às 13h30.

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte de uma refeição principal.
2. São também fornecidos géneros (leite, café, açúcar/adoçante, manteiga/marmelada) para suplemento alimentar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 26ª - “ALIMENTAÇÃO APOIADA”

Este serviço é prestado quando os utentes necessitam de auxílio na tomada da refeição.

NORMA 27ª - CONFEÇÃO DE ALIMENTOS NO DOMICILIO

Este serviço poderá ser prestado quando o cliente tem capacidade para poder cozinhar.

NORMA 28ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto uma vez por dia.
3. Cada cliente deverá possuir na sua habitação os produtos de higiene pessoal (champô, sabonete/sabão ou gel duche; esponja ou luvas para o banho) a utilizar pelas colaboradoras.

NORMA 29ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL “ADICIONAL”

O serviço de higiene pessoal adicional baseia-se na prestação de cuidados de higiene pessoal mais do que uma vez por dia.

NORMA 30ª - CUIDADOS DE IMAGEM

Cabeleireiro, manicure, pédicure, maquilhagem etc.

NORMA 31ª - HIGIENE HABITACIONAL

Por higiene habitacional entende-se a estritamente necessária à natureza dos cuidados de higiene prestados (entende-se a higiene feita à habitação resultante dos cuidados de higiene pessoal prestados).

NORMA 32ª - HIGIENE HABITACIONAL SUPLEMENTAR

1. Por higiene habitacional suplementar entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 33ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

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

NORMA 34ª - SERVIÇO DE ANIMAÇÃO / SOCIALIZAÇÃO,

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Diretora Técnica, sendo operacionalizados pela Animadora Sociocultural que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.

2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

NORMA 35ª - ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Todas as atividades efetuadas individualmente ou em grupo fazendo trabalhos manuais, pinturas, desenhos, jogos de mesa etc

NORMA 36ª - SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

1. O serviço de teleassistência é fornecido mediante a vontade do cliente e capacidade de resposta da Instituição, correspondendo a um serviço prestado.
2. O equipamento é fornecido pela Instituição, havendo um acompanhamento constante por parte das colaboradoras.

NORMA 37ª - ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

Em situações pontuais podemos acompanhar o utente às compras, ao correio ao médico etc com autorização escrita do familiar ou representante legal

NORMA 38ª - TRANSPORTE

Esta norma reflete-se na anterior. Só utilizamos o transporte para esse fim e devidamente autorizado pela família ou representante legal.

NORMA 39ª - PEQUENAS REPARAÇÕES DOMÉSTICAS

Apenas algo que surja de repente em casa do cliente e de fácil conserto

NORMA 40ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar empréstimo, caso haja disponibilidade desses equipamentos.

NORMA 41ª - APOIO PSICOSSOCIAL

1. O apoio psicossocial é prestado sempre que há contacto com o cliente, seja por parte das colaboradoras como pelo pessoal técnico, prestando serviços orientados para a satisfação das necessidades de cada um através de um ambiente de confiança.
2. É feito o acompanhamento, orientação e aconselhamento do utente face a problemas, promovendo a sua participação ativa na resolução, potencializando as suas capacidades.

NORMA 42ª - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

A formação e sensibilização acontece aquando da visita das colaboradoras ao domicílio, sempre que neste se encontram familiares e/ou cuidadores informais do cliente, com quem se planeia e se faz o ensino adequado à continuidade dos cuidados a prestar.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 43 - OUTROS SERVIÇOS

Todo e qualquer serviço prestado nesta norma reflete a norma nº 37^a, 38^a e 39^a

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 44^a - PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 45^a - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste 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, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica de Serviço Social, responsável pelo ERPI E CD

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 46^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) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- h) 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;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

contrato previamente estabelecido;

- e) Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 47ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São Direitos e deveres da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo 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) Ao direito de 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) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) 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.

NORMA 48ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 49ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE OU IMPUTÁVEIS AO MESMO

1. A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente é admissível em casos resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos relevantes com conhecimento atempado da instituição.
2. Quando o utente vai de férias ou prevê outro motivo para um período de ausência, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. As faltas de comparência não justificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
4. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e de 40% se 30 ou mais dias consecutivos.
5. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por impresso próprio dirigido à Direção da Instituição, com a antecedência mínima de 30 dias.
6. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer sempre que:
 - a) Se verifique um atraso superior a 30 dias no pagamento das comparticipações;
 - b) Ocorra qualquer incumprimento das regras evocadas no regulamento interno.

NORMA 50ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Quando ocorrer o óbito ou desistência do cliente.
4. O utente ou familiar/representante legal pagará à ADPVT uma indemnização no valor de um mês de mensalidade, caso haja interrupção voluntária da prestação de serviços ou desistência do mesmo.

NORMA 51ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO

1. A Instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de Serviço de apoio domiciliário 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de serviço de apoio domiciliário é da competência da Direção da Instituição, sob proposta da Direção Técnica da após prévia audição do utente e do respetivo familiar ou pessoa responsável.
3. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deve ser conhecida do utente.

NORMA 52ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Instituição sempre que solicitado, pelo

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

utente e/ou familiar.

NORMA 53ª - 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 consultado diariamente pela Direção Técnica e/ou por parte das colaboradoras e restante pessoal afeto ao serviço de apoio domiciliário.

NORMA 54ª - REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Instituição tem disponível no site: www.progressoevida.pt a política de privacidade

NORMA 55ª - FORO COMPETENTE

Em caso de conflito o foro competente é o tribunal judicial da Comarca de Cantanhede

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 56ª - 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 a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

NORMA 57ª

Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 58ª - 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 59ª - ENTRADA EM VIGOR

As normas constantes no Presente Regulamento entram em vigor em 01 de fevereiro de 2021

Aprovado em reunião de Direção em 16 de dezembro de 2020

A Direção

(Presidente) _____

(Vice Presidente) _____

(Secretário) _____

(Tesoureiro) _____

(Vogal) _____

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Nota – Entregar um exemplar ao utente ou familiar responsável

DECLARAÇÃO

O utente _____ e/ou o familiar responsável _____ da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declara que recebeu um exemplar e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20____

(Assinatura do utente/responsável)