



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1 Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social de Nespereira designada por Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social SAD, celebrado com o Centro Distrital do Porto em Março de 2000. Adiante referida como Instituição, registada na Direção Geral de Ação Social, no livro 6 das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 77/95, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2 Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado:

1. No acordo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art.º 4º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
2. Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-Lei n.º 172 – A /2014, de 14 de Novembro;
3. Portaria n.º 196 – A/2015, de 01 de Julho, alterada pela Portaria 296/2016 de 28 de Novembro e Portaria n.º 218-D/2019 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
4. Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de março;
5. Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro;
6. Circular n.º 4 da Direção Geral da Ação Social de 16 de Dezembro de 2014;
7. Circular n.º 5 da Direção Geral da Ação Social de 23 de Dezembro de 2014;
8. Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário – Protocolo para o biénio 2015/2016;
9. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
10. Manual de Sistema de Gestão da Qualidade, para esta resposta social, publicado pelo ISS.IP;



11. Legislação complementar publicada e/ou a publicar.

NORMA 3

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 4

Objectivos do SAD

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA 5

Cuidados e serviços

1 - Para a prossecução dos seus objectivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.

2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD são disponibilizados todos os dias de segunda-feira a sexta-feira.

3 - O SAD reúne condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;



- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

4 - O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Transporte;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais.

5 - Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

6 - Em colaboração com o cliente e respetiva família devem ser identificadas e avaliadas as necessidades expressas e elaborado um plano de cuidados individualizado.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 6

Admissão

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.

A Admissão é feita pela mesa da Direção com base na proposta feita pela Técnica de Serviço Social e obedece aos seguintes critérios:

- Situação económico-financeira precária;
- Situação dos serviços de emergência social;



- Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos;
 - Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas;
 - Cuidados exigidos pela situação de dependência.
 - Residência na freguesia de Nespereira do concelho de Lousada;
 - Em risco de isolamento social ou geográfico.
 - Familiares dos membros pertencentes à direção e funcionários da instituição;
1. O possível cliente deverá apresentar-se com o responsável (no caso de se justificar) a atendimento com a Técnica de Serviço Social.
 2. Após o preenchimento da ficha de inscrição, realizada a avaliação multidimensional e entregues os respetivos documentos comprovativos exigidos no ato de inscrição, a candidatura é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da direção.
 3. É competente para decidir o Presidente da Direção.
 4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
 5. No ato da admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês em vigor.
 6. A admissão implica a concordância do cliente e responsável com os princípios, valores e normas regulamentares da instituição.
 7. É disponibilizado o regulamento interno.
 8. Todos os clientes possuem um processo individual cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
 9. Serão aplicados instrumentos de avaliação multidimensional, plano individual de apoio, plano de acolhimento e posterior plano desenvolvimento individual que irá sofrendo os respetivos ajustes mediante o estudo prévio do cliente.
 10. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:



- 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário, conforme previsto na Lei nº32/2017, de 1 de junho;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar (nomeadamente IRS, Vales de reforma, outros);
 - 1.7. Comprovativo das despesas com medicação prolongada;
 - 1.8. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Segundas-Feiras e Quartas – Feiras das 9h30 às 12.30h e das 14h às 17h.
 3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de atendimento da Associação de Solidariedade Social de Nespereira

NORMA 8

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - 1.1 Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio;
 - 1.2 Identificação, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
 - 3.4 Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - 3.5 Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;



3.6 Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;

3.7 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;

3.8 Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;

3.9 Identificação e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

3.10 Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

3.11 Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente;

3.12 Se, durante este período, o utente 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 9

Processo Individual do Cliente

É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- 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) Programação dos cuidados e serviços;



- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2 - O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA 10

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, este é informado da existência de uma lista de espera e, o número de inscrições vigorantes até ao momento da sua inscrição. O cliente será igualmente informado dos critérios de seleção.
2. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera da resposta social, sendo-lhes essa mesma inscrição comunicada no momento da candidatura bem como a posição que ocupam na lista.
3. Esta lista é atualizada sempre que existam vagas. Os inscritos são contactados, via telefone, para informar sobre a posição na lista de espera, assim como, indagar o interesse da família da manutenção da inscrição do idoso.
4. A priorização no posicionamento da lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
 - 4.1 Critérios de admissão;
 - 4.2 Data da inscrição;
 - 4.3 Existência de vaga.
5. Os critérios para a retirada de lista de espera são:
 - 5.1 Anulada a inscrição por parte do cliente/pessoa próxima;
 - 5.2 Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
 - 5.3 Em situação de existência de vaga, o cliente não aceitar ingressar na resposta social;
 - 5.4 Mudança de residência;



CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11

Instalações

1. A Associação de Solidariedade Social de Nespereira está sediada na freguesia de Nespereira, Lousada.

NORMA 12

Horários e outras regras de Funcionamento

O Serviço de Apoio ao Domicílio funciona de segunda-feira a sexta-feira *entre as 9.00h e as 17.30h*.

Encerramento: dia de Carnaval, sexta-feira santa, segunda-feira de Páscoa, véspera de Natal, 26 e 31 de Dezembro e todos os feriados nacionais.

Se existir impossibilidade de realizar o serviço, o cliente ou pessoa responsável será previamente avisado.

A ementa semanal é entregue antecipadamente ao cliente.

É expressamente proibido fumar dentro das instalações;

NORMA 13

Mensalidade

1. No momento da inscrição, para o cálculo da comparticipação do cliente terá que ser entregue prova de rendimentos (comprovativo do valor auferido a título de pensões e declaração de IRS e respetiva nota de liquidação) do agregado familiar, sendo que perante a recusa de apresentação de documentação comprovativa, será legítimo aplicar a **comparticipação máxima**.

2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia **8 de cada mês** às colaboradoras do SAD ou elementos da Direção da Instituição.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.



4. Haverá lugar a um aumento de 10% na mensalidade para clientes dora do acordo com a segurança social.
5. **Após o dia 8 será aplicado um acréscimo de 25€.**
6. A mensalidade aplicada **será revista e atualizada anualmente**, de acordo com a legislação em vigor, mediante o estudo dos documentos comprovativos dos rendimentos e despesas do agregado familiar que deverão ser entregues no prazo estabelecido para o efeito.
7. O não cumprimento do disposto nos números anterior, por falta de apresentação de documentos, implica a aplicação do disposto na parte final do nº 1 deste artigo.
8. Perante **ausência de pagamento superior a 30 dias**, a Instituição poderá vir a **suspender a prestação de serviços ao cliente** até regularização das mensalidades, sendo necessária nova avaliação.
9. Em situação de incumprimento reiterado do pagamento das mensalidades, a instituição poderá rescindir o contrato de prestação de serviços.
10. Haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade para familiares de colaboradores, elementos da direção e órgãos sociais.

NORMA 14

Cálculo do rendimento *per capita*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a



deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - 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;
 - 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.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que



estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez, do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.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%.

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

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

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 15

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades



Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem que a instituição irá aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida na resposta social Serviço de Apoio domiciliário, é a seguinte:

- Alimentação - 25%;
- Higiene pessoal - 15%;
- Higiene habitacional - 5%;
- Tratamento de Roupa - 5%;
- Outros serviços - 10%.

NORMA 16

Comparticipação Familiar Máxima

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequenta o serviço ou equipamento no mesmo ano.
3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

NORMA 17

Prova de Rendimentos

1. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
3. A prova das despesas poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.



NORMA 18

Refeições

1. O horário do almoço será efetuado entre as 12.30h e as 13.30h de segunda-feira a sexta-feira e as ementas são entregues antecipadamente ao cliente.
2. A ementa semanal é 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. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, salada, sopa, sobremesa e pão. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

NORMA 19

Passeios ou Deslocações

Aquando da organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento, o cliente que apresente falta de autonomia ao nível das capacidades físicas e mentais, deve fazer-se acompanhar de um familiar ou alguém responsável pela sua condição, de modo a auxiliar o cliente na atividade.

NORMA 20

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado no placard informativo no hall de recepção da instituição contendo a indicação do número de recursos humanos, direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 21

Direitos dos Clientes/Familiares/Responsável legal

São direitos dos clientes/familiares:

- 1- Usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito das atividades do SAD;
- 2- Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
- 3- Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;



- 4- Exigir o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- 5- Possuir confidencialidade no tratamento dos dados pessoais;
- 6- Reclamar verbalmente ou por escrito;
- 7- Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado.
- 8- Beneficiar da prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- 9- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- 10- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 11- Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas no SAD, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
- 12- Ser ministrada a medicação.

NORMA 22

Deveres dos Clientes/Familiars/Responsável legal

São deveres dos clientes/familiars:

1. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar um plano de cuidados individualizados à sua situação;
2. Colaborar com a equipa que presta apoio ao cliente;
3. Participar nos custos da prestação de serviços que foi estabelecido pela resposta social;
4. Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da instituição;
5. Participar, de modo ativo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes;
6. Indicar o receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
7. Comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados;
8. Respeitar todos os clientes, a Instituição e os seus representantes;
9. Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação;
10. Avisar a Instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social;
11. Acatar as orientações dos responsáveis pela resposta social;



12. Respeitar os funcionários que contribuem para o bom funcionamento da resposta social;
13. Colaborar com a Instituição na resolução dos seus problemas;
14. Cumprir as regras expressas no presente Regulamento Interno;
15. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;
16. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

NORMA 23

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A Instituição reserva o direito de exigir o bom funcionamento dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao cliente ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
2. Tem a instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir ao cliente ou responsável o pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras preestabelecidas na orientação normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS.
3. Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento das responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e familiares/responsáveis no ato de admissão.
5. Suspender o serviço sempre que os clientes violem as regras do presente regulamento, prejudiquem a boa organização dos serviços ou difamem o bom nome da instituição.

NORMA 24

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:



1. A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos idosos e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
2. Definir critérios que presidem a admissão dos idosos e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
3. Estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos clientes ou de suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
4. Organizar o processo individual para cada cliente ou candidato a cliente da instituição.
5. Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento da Instituição.

NORMA 25

Procedimentos em situação de emergência

A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:

1. É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
2. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
3. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o cliente é acompanhado ao serviço de saúde por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o idoso mal lhe seja possível.

NORMA 26

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou seu representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

NORMA 27



Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente é admitida quando se encontra em situação de doença, férias e acompanhamento de familiares no seu domicílio. O prazo para a interrupção da prestação de serviços deve ser dado a conhecer ao diretor técnico antecipadamente, com o mínimo de dois dias úteis.

As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 (trinta) dias, poderão determinar o cancelamento da respetiva vaga.

NORMA 28

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O contrato de Prestação de serviços será imediatamente rescindido ou revogado, caso se verifiquem situações como:

- A inadaptação do cliente e injúrias ou calúnias que afetem o bom-nome da instituição, bem como outras situações de natureza análoga ou que por força da lei geral constituam motivo de rescisão;
- A resposta social não ter capacidade de resposta para as expectativas do cliente;
- No caso da resposta social não se adequar à problemática do cliente;
- Por morte do cliente.

NORMA 29

Cessação da prestação de serviços por iniciativa do prestador

Nas situações de incumprimento contratual reiterado (s), a entidade prestadora poderá ponderar da cessação da prestação de serviços, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

- O incumprimento do pagamento das prestações mensais;
- Avaliação das ocorrências com a participação da Direção da Instituição, Direção Técnica, Direção Administrativa e Financeira (se for por motivos financeiros);
- Comunicação da decisão com pré-aviso de trinta dias.
- Neste processo a Instituição deverá assegurar-se que da cessação da prestação de serviços não resultam riscos ou outro tipo de danos dos quais a Instituição possa vir a ser responsabilizada.



NORMA 30

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico ou Direção sempre que desejado.

NORMA 31

Caixa de Sugestões

A ASSNespereira possui uma caixa de sugestões, onde todos os interessados podem deixar escrito as suas opiniões.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 32

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, a entidade gestora do SAD deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Um exemplar do Regulamento Interno deverá ser entregue ao cliente ou representante legal no ato da contratualização de prestação de serviços.

NORMA 33

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do SAD, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 34

Modalidades de Participação dos Familiares

Os familiares/responsáveis do cliente poderão:



- a) Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a Instituição, clientes e familiares.
- b) Consultar o Plano de Atividades do SAD e dar sugestões, podendo as mesmas ser incluídas no quotidiano do cliente.

NORMA 35
Entrada em Vigor

Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão levadas a Assembleia-Geral, sendo emitida uma ordem de Serviço.

Regulamento Aprovado em Reunião de Direção em ____/____/____

Com efeitos imediatos.

E aprovado pela Segurança Social do Porto em ____/____/____