



REGULAMENTO INTERNO DA LIGA DOS AMIGOS DO CENTRO DE SAÚDE SOARES DOS REIS



INDICE

- Capitulo I – Parte Geral
- Capitulo II – Organização Interna
 - Secção I – Disposições Gerais
 - Secção II – Horário de Funcionamento
- Capitulo III – Trabalhadores
 - Secção I – Disposições Gerais
 - Secção II – Contrato de Trabalho
 - Secção III – Direitos e Deveres
 - Secção IV – Horário de Trabalho
 - Secção V – Férias
 - Secção VI – Faltas
- Capitulo IV – Do Pessoal e dos Serviços
 - Secção I – Pessoal e Serviços Técnicos
 - Secção II – Serviços Gerais
 - Secção III – Ajudante ação direta
- Capitulo V – Valências
- Capitulo VI – Serviço de Apoio Domiciliário
 - Secção I – Disposições Gerais
 - Secção II – Processo de Admissão dos Clientes
 - Secção III – Regras de Funcionamento
 - Secção IV – Prestação dos Cuidados e Serviços
 - Secção V – Recursos
 - Secção VI – Direitos e Deveres
 - Secção VII – Disposições Finais



Regulamento Interno

CAPITULO I (PARTE GERAL)

1º

(Definição Geral)

A Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis, é uma Instituição Particular de solidariedade Social, inscrita no n.º 11/00, a fl. 174 do livro das Instituições com Fins de Saúde.

2º

(Sede Social)

A sede Social da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis é na Rua Diogo Cão, n.º 255, na Freguesia de Mafamude, Concelho de Vila Nova de Gaia.

3º

(Objeto)

A Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis tem por objetivo prestar apoio de Voluntariado e apoio Domiciliário a idosos isolados e/ou dependentes.

4º

(Princípios Orientadores da Instituição)

A Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis tem por fim:

1. Promover e apoiar iniciativas de carácter cultural e social que visem a criação de melhores condições de acesso ao direito à saúde;
2. Procurar contribuir para melhorar a qualidade de vida da pessoa idosa e seus familiares;
3. Criar condições para a sua permanência no domicílio e no seu meio familiar e social, promovendo a sua autonomia e bem-estar;
4. Criar respostas para os problemas deste grupo da população;
5. Melhorar o nível da qualidade da prestação de cuidados de higiene e saúde á população;
6. Rentabilizar e otimizar o circuito de articulação inter-institucional;
7. Potenciar o desenvolvimento de aptidões para a prestação de cuidados informais.

5º

(Órgãos Sociais)

Os Órgãos Sociais da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis são os seguintes:

1. Assembleia Geral;
2. Direção;
3. Conselho Fiscal.

6º

(Fins do Regulamento)

Este regulamento visa estabelecer normas genéricas do funcionamento interno da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis, nomeadamente quanto à sua organização, aos trabalhadores, às valências, aos clientes e às participações dos clientes ou seus familiares.

Capitulo II

Organização Interna

Secção I

(Disposições Gerais)

7º

(Competência)

O poder de organizar o funcionamento da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis compete à Direção.



8º

(Definição)

A organização interna da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis consiste nomeadamente em:

1. Criar e estruturar os departamentos necessários ao desenvolvimento da atividade da Instituição;
2. Nomear as chefias (Direções, Conselhos Fiscais, Assembleias Gerais);
3. Definir o horário de funcionamento da Instituição;
4. Contratar e despedir os trabalhadores da Instituição;
5. Criar ou extinguir as valências desenvolvidas pela Instituição;

9º

(Contratação e despedimento de trabalhadores)

1. A Direção da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis admitirá trabalhadores ao seu serviço conforme as suas necessidades e segundo critérios objetivos, atendendo aos seguintes parâmetros:

- Habilitações literárias e profissionais;
- Experiência profissional;
- Idoneidade moral para o exercício das suas funções.

2. A Direção da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis apenas procederá ao despedimento de trabalhadores nos termos legais.

10º

(Criação e Extinção de Valências)

1. A Direção da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis criará as valências que entender mais adequadas para responder às necessidades do meio social em que está inserida.

2. A Direção da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis extinguirá as valências que, pelo seu custo, desnecessidade ou outro motivo torne inviável ou inadequada a sua continuação.

Secção II

(Horário de Funcionamento)

11º

(Definição)

1. Horário de funcionamento é o período durante o qual a Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis presta o seu serviço aos clientes.

2. O horário de funcionamento será afixado em local bem visível, conjuntamente com o horário de trabalho dos trabalhadores.

12º

(Horário de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário)

O horário de funcionamento do Apoio Domiciliário é o seguinte:

De segunda-feira a sexta-feira:

- Manhã: das 09.00 horas às 13.00 horas;
- Tarde: das 14.00 horas às 17.30 horas.
- Sábados, Domingos e Feriados: das 8.30 horas às 13.30 horas



13º

(Horário de Funcionamento da Secretaria)

O horário de funcionamento da Secretaria é o seguinte:

De segunda-feira a sexta-feira das 09.00 horas às 12.30 horas e das 14.00 horas às 16.30 horas.

Capítulo III

(Trabalhadores)

Secção I

(Disposições Gerais)

14º

(Contratação de Trabalhadores)

Os trabalhadores serão admitidos ao serviço da Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis, por contrato de trabalho a termo certo ou incerto ou sem termo celebrado por escrito com a Direção.

15º

(Legislação Aplicável)

As relações de trabalho são reguladas pela legislação em vigor, pela Convenção Colectiva de Trabalho e pelo Contrato Individual de Trabalho.

16º

(Processo Individual)

1. A Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis, terá um processo individual por cada trabalhador.
2. Do processo individual constará obrigatoriamente:
 - Certidão de Habilitações Literárias e certificados de formações;
 - Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão Cidadão, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - Outros dados pessoais, nomeadamente residência e estado civil.
 - Contrato Individual de Trabalho;
 - Data de admissão na Instituição;
 - Categoria e escalão profissional;
 - Diuturnidades;
 - Vencimento mensal, prémios e subsídios;
 - Faltas e respetivas justificações;
 - Indicação das faltas injustificadas;
 - Processos e sanções disciplinares;
 - Estímulos e louvores.

Secção II

(Contrato de Trabalho)

17º

(Celebração por escrito)

Todos os contratos individuais de trabalho são celebrados por escrito, deles devendo constar todos os requisitos impostos pela legislação e pela Convenção Coletiva de Trabalho em vigor.

18º

(Menções do Contrato Individual de Trabalho)

1. Do Contrato Individual deve constar o seguinte:
 - A identificação da instituição e do trabalhador;
 - A indicação se é contrato de trabalho a termo, certo ou incerto, ou sem termo;
 - A categoria profissional para que o trabalhador é contratado;



- As funções que vai desempenhar;
 - A remuneração;
 - Horário de trabalho;
 - A data de início da relação laboral;
 - O prazo de pre-aviso para o despedimento sem justa causa por iniciativa do trabalhador;
 - O período de férias a que o trabalhador tem direito, bem como a respetiva remuneração e subsidio;
 - O período experimental;
 - As normas pelas quais se regula a relação laboral;
2. Sendo contrato de trabalho a termo certo, deve igualmente constar;
 - O prazo pelo qual é celebrado;
 - A data em que caduca;
 - A indicação de que se renovará automaticamente se a instituição não comunicar por escrito, com antecedência mínima de oito dias, a vontade de o não renovar;
 - O motivo pelo qual é celebrado.
 3. Sendo o contrato a termo incerto deve constar o respectivo motivo e os prazos legalmente impostos para a instituição comunicar ao trabalhador que o contracto termina por caducidade.

Secção III

(Direitos e Deveres)

19º

(Direitos e Deveres)

Os direitos e deveres da instituição encontram-se previstos na legislação em vigor, bem como na convenção colectiva de trabalho.

20º

(Direitos e Deveres do trabalhador)

Os direitos e deveres do trabalhador encontram-se previstos na legislação em vigor, bem como na convenção coletiva de trabalho.

Secção IV

(Horário de Trabalho)

21º

(Definição)

Horário de trabalho é o período durante o qual o trabalhador desempenha as suas funções sob as ordens e orientações da instituição e está regulado na lei e no contrato individual de trabalho, podendo ser alterado por iniciativa da entidade patronal.

22º

(Regime do Horário)

1. O horário de trabalho é estabelecido no estrito interesse da Instituição, para satisfação das necessidades dos seus clientes.
2. A instituição poderá alterar o horário de trabalho sempre que seja necessário para melhor organização dos seus serviços.
3. O horário de trabalho é aprovado nos termos legais e afixado em local bem visível conjuntamente com o horário de funcionamento.



23º
(Assiduidade)

Os trabalhadores não podem ausentar-se do seu local de trabalho sem prévia autorização do seu superior hierárquico.

24º
Tolerância de Ponto

1. São tolerâncias do ponto as dispensas da prestação de trabalho ocasional concedidas pela entidade patronal relativas ao período normal do dia de trabalho entre um dia de descanso e um feriado.
2. As dispensas supra referidas podem ser do dia completo de trabalho, vulgarmente designadas por “pontes”, ou parte deste.
3. A Direção apenas concederá a dispensa referida no número anterior quando estiver garantido o normal funcionamento da instituição e o cumprimento de todos os direitos dos clientes.

Secção V
Férias

25º

Marcação das Férias

1. A marcação das férias deve ser efetuada de mútuo acordo entre a Instituição e o trabalhador.
2. Na falta de acordo, compete à Instituição a marcação de 50% das férias dos trabalhadores reservando-se aos mesmos o direito da marcação dos restantes 50%, neste caso a marcação será efetuada entre os dias 01 de Maio e 31 de Outubro.

26º

Mapas de Férias

O mapa de férias deve ser elaborado até ao dia 15 de Abril, devendo estar afixado entre esse dia e 31 de Outubro.

Secção VI
Faltas

27º

Definição

Falta é a ausência do trabalhador durante o período normal de trabalho a que está obrigado.

28º

Tipos de Faltas

1. As faltas podem ser justificadas ou injustificadas, são justificadas todas as faltas previstas na legislação ou na Convenção Coletiva de Trabalho.

29º

Comunicação e Prova das Faltas Justificadas

1. As faltas justificadas, quando previsíveis, serão obrigatoriamente comunicadas à entidade patronal com a antecedência mínima de cinco dias.
2. Quando imprevistas as faltas devem ser comunicadas á entidade patronal logo que possível.
3. O não cumprimento do disposto nos números anteriores torna as faltas injustificadas.
4. Em qualquer caso de falta justificada, o trabalhador deve apresentar prova dos factos invocados para justificação.



Capítulo IV
Pessoal e dos Serviços
Secção I
Pessoal e Serviços Técnicos
30º

Quadro de Pessoal

1. O pessoal a exercer funções na Instituição será o necessário para assegurar o bom funcionamento, dentro das necessidades, de acordo com as orientações técnicas da tutela. Assim sendo considera-se necessário o seguinte pessoal:

- Uma Diretora Técnica com formação Superior de Serviço Social (acumula as funções de Técnico Superior de Serviço Social e Diretora Técnica);
- Uma Administrativa;
- Uma Ajudante Familiar por cada 6 clientes.

31º

Serviços Técnicos

As Valências da Instituição são dirigidas e coordenadas pela Diretora Técnica (Técnica Superior de Serviço Social), que em termos funcionais se reporta á Direção da Instituição.

32º

Competências da Diretora Técnica / Técnica Superior de Serviço Social

(Remete para Manual de funções)

33º

Serviços Gerais

(Remete para Manual de funções)

34º

Ajudante ação direta

(Remete para Manual de funções)

Capítulo V

Valências

35º

Valências Desenvolvidas pela Instituição

A Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis, desenvolve atualmente a sua atividade nas seguintes Valências: Serviço de Apoio Domiciliário e Apoio de Voluntariado.

36º

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

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. O Apoio Domiciliário destina-se a pessoas de ambos os sexos, de qualquer grupo etário, etnia ou crença religiosa, cujas carências possam ser supridas pelos serviços da Instituição, designadamente quanto á alimentação, higiene pessoal e higiene habitacional (do quarto), tratamento de roupas articulação com as equipas de saúde do Centro de Saúde Soares dos Reis e Unidades de Saúde Familiares.

Constituem objetivos 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.

37º

Apoio de Voluntariado

O Apoio de Voluntariado é uma valência que não tem encargos financeiros para os clientes, destina-se a pessoas de ambos os sexos, de qualquer grupo etário, etnia ou crença religiosa, idosas e/ou isoladas cujas carências possam ser supridas pelos serviços de Voluntariado da Instituição, designadamente quanto companhia, execução de pequenas tarefas (ler, fazer recados, compra de medicação, acompanhamento a passeios no exterior do domicílio, marcação de consultas, transporte de receitas, articulação com as equipas de saúde do Centro de Saúde Soares dos Reis e Unidades de Saúde Familiares, com as equipas de Apoio Domiciliário acompanhamento aos serviços de saúde, organização de passeios e convívios e angariação de sócios.

São condições específicas de admissão na valência de Apoio de Voluntariado:

- O candidato ter, independentemente da sua idade, carências que possam ser supridas pelos Voluntários no seu domicílio;
- O candidato ser idoso e/ou isolado;
- O candidato fica obrigado a fornecer uma declaração do Médico de Família referindo o seu estado de saúde;
- Atendendo à situação concreta do candidato, a Direção incumbe a Diretora Técnica (Técnica Superior de Serviço Social) de poder dispensar uma ou mais das condições enumeradas nos números anteriores.

Capítulo VI

Serviço de Apoio Domiciliário

Secção I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

AMBITO DE APLICAÇÃO

A Liga dos Amigos do Centro de Saúde Soares dos Reis, tem 2 acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, o primeiro em 05/12/2002 que foi revisto a 14/05/2004 e o segundo em 27/04/2007, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). 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. O SAD rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;



- c) 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;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se 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 e a pessoas de ambos os sexos, de qualquer grupo etário, etnia ou crença religiosa, cujas carências possam ser supridas pelos serviços da Instituição.

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 clientes 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 clientes, 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 contato 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 contatos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

O SAD assegura a prestação, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;



- b) Higiene habitacional sendo esta a estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados sempre associada aos cuidados de higiene pessoal;
- c) Fornecimento diário e apoio nas refeições;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente, quando associado a outro tipo de serviço do SAD;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f) Serviço de teleassistência (se o número de clientes interessados justificar a necessidade deste serviço).

O SAD assegura também outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Confeção de alimentos no domicílio (apenas se o SAD tiver disponibilidade de horário e pessoal para tal);
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - g) Realização de atividades ocupacionais;
 - h) Cedência de Ajudas Técnicas;
 - i) Pagamento de serviços;
 - j) Articulação com as equipas de saúde do Centro de Saúde e USF's;
3. Os serviços de SAD podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

Secção II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição na secretaria da LACSSR através do preenchimento pela RA/ADM de um formulário denominado Comprovativo de Inscrição SAD que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

Cartão Cidadão ou Bilhete de Identidade;

Cartão de Contribuinte - **NIF**;

Cartão de Beneficiário da Segurança Social - **NISS** ou de outro Subsistema;

Cartão **cliente do SNS** ou Subsistema;

Despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Declaração médica atualizada referindo o estado de saúde e medicação crónica;

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

Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, comprovativo do IML, comprovativo de valor do condomínio;

Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado tais como recibo da pensão e ou vencimento do último mês.



Cópia do **B/CC** do representante legal, quando necessário

Declaração de autorização de consulta de processo individual/uso de imagem/informatização de dados pessoais.

2. 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 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- Grau de autonomia;
- Sócio da Liga;
- Fracos Recursos Económicos;
- Ausência ou impossibilidade da família;
- Residência Próxima do estabelecimento;
- Risco de isolamento social;
- Situações de emergência social;

NORMA 8ª

ADMISSÃO

Se o cliente depois de efetuada a inscrição reunir todos os critérios de admissibilidade, o RA/ADM preenche o Comprovativo de Inscrição SAD sendo uma cópia entregue ao cliente ou seu representante e o original fica arquivado em pasta própria juntamente com os comprovativos descritos na Norma 6ª.

Aprovação do candidato

Caso a resposta seja positiva, é comunicado que o processo será analisado pela DT de acordo com os critérios de hierarquização e que esta ou alguém por si designado contacta telefonicamente o candidato no sentido de o informar sobre: a existência ou não vaga para o seu pedido, o valor da mensalidade a pagar pelos serviços solicitados, horários e periodicidade de prestação dos serviços. Nesta fase é dada a possibilidade ao candidato de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão no SAD.

Em caso de aceitação pelo candidato, a DT/RA/ADM procedem ao preenchimento do processo de candidatura informatizado e organização do processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços a prestar.

O processo informatizado do cliente segue para a DT para proceder á admissão.

No caso de o candidato não pretender a admissão, o seu processo será arquivado administrativamente, e mantido pelo menos durante um ano.

Nesta situação, a DT seleciona e aprova outro candidato que reúna critérios.

Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da DT, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

No ato de admissão são devidos os pagamentos da 1ª mensalidade.

Os clientes 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 cliente ou seu representante legal, através de contato telefónico e registado no programa informático.



NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. O responsável pela integração do cliente no SAD efetua o planeamento da fase de acolhimento do cliente, devendo para o efeito:

- Marcar data de início da prestação dos serviços;
- Efetuar a recolha e o tratamento de toda a informação relativa ao cliente, obtida durante a fase de inscrição/candidatura, bem como da avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente **através do preenchimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica e Avaliação do Acolhimento ao Cliente;**

- Sempre que se justifique efetuar domicílio para avaliação da situação e análise das especificidades do cliente, para detetar se no primeiro dia de prestação de serviços este necessitará de algum acompanhamento especial, ou se o espaço destinado à sua habitação necessita de alguma alteração/adaptação (por exemplo, ajudas técnicas);

- Efetuar nas reuniões com as equipas do SAD a passagem de informação relevante face às especificidades do cliente, nomeadamente aos colaboradores que lidarão mais direta e frequentemente com o cliente ou articulações com outras áreas, significativos do cliente, voluntários, entre outros, que se considere pertinente, para o sucesso do acolhimento do cliente. Ao cliente são transmitidas as informações referentes ao SAD relativamente aos serviços prestados, regras de funcionamento, materiais necessários para a prestação dos serviços entre outras e que os serviços são assegurados por colaboradores idóneos e respeitadores do cliente.

Deverá ser referido que sentirá com certeza algumas diferenças e eventuais dificuldades, assegurando-lhe ao mesmo tempo que a equipa técnica estará sempre disponível para analisar e facilitar a sua adaptação e promover o seu bem-estar, procedendo-se aos ajustes e mudanças sentidas como necessárias quer por parte do cliente.

Após 30 dias de acolhimento, é efetuada uma avaliação pela DT em conjunto com as colaboradoras do SAD sobre o processo de integração e adaptação do cliente e/ ou pessoa próxima, utilizando para o efeito a **Ficha de Avaliação Diagnóstica e Avaliação do Acolhimento ao Cliente**, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

2. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Acolhimento, identificando o motivo que influenciou a sua não adaptação/integração e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações, podendo em algumas situações recolher informação das colaboradoras.

Seja por inadaptação, seja porque se alteraram as condições iniciais (por exemplo, possibilidade de ser novamente integrado no contexto familiar), o cliente poderá proceder à rescisão do contrato a qualquer momento, cumprindo o definido na Norma 35ª.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- Autorização consulta de processo/uso de imagem, informatização de dados pessoais
- Processo individual informatizado;
- Autorizações chave/medicação;
- Contrato;
- Cálculo da capitação e comprovativos de rendimentos e despesas;
- Ficha de avaliação diagnóstica;



- PI e documentos associados
- Documentos de Identificação do cliente e representante legal;
- Declaração médica;
- Carta de admissão;
- Ficha de candidatura;
- Ficha de inscrição;
- Registos mensais;
- Comunicações.
- Declaração de cancelamento do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

O processo individual informatizado é permanentemente atualizado.

Secção III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta das 9 às 17.30 e aos sábados, domingos e feriados das 8.30 às 13.30 horas.

O horário de funcionamento do SAD é definido de acordo com as necessidades dos Clientes e a disponibilidade da Instituição.

O SAD não tem período de férias.

O SAD encerrará ao longo do ano sempre que superiormente seja concedido qualquer tolerância aos funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infetocontagiosa. A instituição encerra nos Feriados:

- 1 de Janeiro;
- Terça-feira de Carnaval;
- Sexta-feira Santa (móvel);
- 25 de Abril;
- 1 de Maio;
- 10 de Junho;
- Feriado Municipal 24 de Junho;
- 15 de Agosto;
- 8 de Dezembro;
- 25 de Dezembro;
- Em outras datas por deliberação da Direção da Instituição.

NORMA 12ª

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 caráter 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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 dezembro 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) Despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, comprovativo do IMI, comprovativo de valor do condomínio;
- e) Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado tais como recibo da pensão e ou vencimento do último mês.

NORMA 13ª

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 + Fim de semana	Só Fim de semana
2	30%	40%	10%
3	35%	45%	15%
4	40%	50%	20%
5	45%	55%	25%
6	50%	75%	30%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação dos seguintes documentos:

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio).

6. Nas situações de comprovada carência económica mediante proposta apresentada pela Diretora Técnica à Direção da LACSSR pode esta deliberar sobre a diminuição da comparticipação familiar.



NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
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 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria da Liga dos Amigos, por transferência bancária para o NIB 003602419910004517875 ou em situações de total incapacidade no domicílio **quando previamente acordada com a Diretora Técnica, esta cobrança será feita pela Assistente Administrativa no dia e hora anteriormente definidos.**
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias (30 dias), a Instituição suspende de imediato a prestação dos serviços ao cliente até este regularizar as suas mensalidades, podendo assegurar a vaga se a regularização do pagamento da mensalidade for feita no prazo máximo de quinze dias (15 dias), após ser realizada uma análise individual do caso.

Secção IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de fornecimento de refeições funciona de segunda sexta e/ou de segunda a domingo e feriados. 11.30 e as 14.00 horas.
2. O serviço de fornecimento de refeições consiste na aquisição das refeições ao fornecedor responsável pela sua confeção, transporte e administração (quando possível). Este serviço é composto por uma refeição principal, sopa com suplemento para o jantar, pão e fruta ou sobremesa, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como jantar, sendo então considerado como outro serviço;
3. As ementas semanais são elaboradas pelo fornecedor com apoio do departamento de Nutrição, são afixadas em local visível e adequado na sede da Instituição e disponibilizadas a todos os clientes que usufruam deste serviço, sendo colocadas na pasta do cliente no seu domicílio.

NORMA 17ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal funciona de segunda sexta e/ou de segunda a domingo e feriados, baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente de manhã e/ou de tarde de acordo com a disponibilidade do SAD.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado do Centro de Saúde/USF's da área de intervenção da LACSSR, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados.



NORMA 18ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal diário, da cama e de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento diário da roupa, esta é recolhida pelos colaboradores do SAD no domicílio do cliente, uma ou duas vezes por semana é transportada e entregue nas instalações do fornecedor de serviço de lavandaria para ser lavada, seca e passada a ferro e quando pronta é entregue pelas colaboradoras no domicílio do cliente, este corresponde a um serviço diário.
3. O serviço de tratamento de roupas pode ser também contratualizado para ser realizado pelos colaboradores do SAD no domicílio de cada cliente, este corresponde a um serviço diário.

NORMA 19ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado, este corresponde a um serviço diário.
3. O serviço de Higiene Habitacional está sempre e obrigatoriamente associado ao serviço de higiene pessoal.

NORMA 20ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. Este é um serviço obrigatório que faz parte integrante do contrato SAD.
2. O desenvolvimento de atividades de animação e socialização, é da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
3. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. Durante as atividades os clientes são sempre acompanhados por funcionários ou voluntários da instituição;
5. Os clientes com autonomia são sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, sempre que possível o transporte do, e para o domicílio deverá ser assegurado pelo próprio ou por familiares nas situações em que este não possa ser assegurado por eles poderá ficar a cargo da Instituição
6. A aquisição de bens será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência/representante legal, estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
7. As deslocações a entidades da comunidade serão sempre alvo de avaliação e dependem da disponibilidade dos serviços.

NORMA 21ª

SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.

1. Serviço de apoio telefónico de resposta a situações de emergência que consiste na instalação, na residência do utilizador, de uma unidade central de alarme e de um botão de pânico que, quando acionados, geram uma chamada telefónica para uma central de atendimento.



2. A Teleassistência pode, em qualquer momento, encaminhar uma chamada diretamente perante uma situação de risco ou emergência, acionar as entidades competentes para uma intervenção de socorro.

3. Constitui-se como uma medida que pretende contribuir para a redução do isolamento social e da solidão de pessoas idosas ou em situação de dependência através de escuta ativa e do diálogo, visando a melhoria da sua qualidade de vida e segurança.

4. Destina-se a todos os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário que o solicitem com os quais é assinado um contrato específico onde constam as obrigações e direitos e respetiva mensalidade a pagar.

NORMA 22ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Acompanhamento e transporte a consultas, cuidados médicos e de enfermagem, exames complementares de diagnóstico são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do SAD podem recorrer à Instituição para que esta de acordo com a sua disponibilidade os apoie a esse nível.

2. Em caso de doença/acidente, a Instituição toma as providências adequadas e dará, de imediato, conhecimento à família. No caso de ser necessário o encaminhamento para o hospital, compete aos responsáveis ou familiares acompanharem o cliente.

NORMA 23ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

Sempre que se verifique a necessidade de pequenas reparações no domicílio ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio para garantir uma melhor prestação dos serviços e beneficiar a qualidade de vida dos clientes, os colaboradores do SAD devem sugerir e auxiliar na sua realização. As pequenas reparações, bem como as alterações no domicílio requerem sempre a autorização do cliente e do seu representante legal.

NORMA 24ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas como fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros, o SAD pode providenciar a sua aquisição ou cedência, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 25ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O Apoio Psicossocial visa a prestação de atendimento, apoio e acompanhamento às famílias e indivíduos com dificuldades na prevenção/resolução de problemas a nível psicossocial, bem como dar informações e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais. Informar sobre os apoios sociais existentes tanto na segurança social como na comunidade.

NORMA 26ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS CLIENTES;

De acordo com a necessidade de informação sobre os mais variados temas a LACSSR promove o envio de panfletos informativos pelas equipas do SAD para os clientes e ou seus cuidadores. Durante a prestação dos serviços do SAD os colaboradores articulam com as famílias e os cuidadores (formais e informais), sensibilizando-os, informando-os e apoiando-os nos cuidados a prestar aos utentes. A LACSSR poderá também promover ações de formação/sensibilização dirigidas às famílias e aos cuidadores.



NORMA 27ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

O SAD poderá assegurar a administração da medicação ao cliente de acordo com a prescrição médica e só quando este ou seu representante legal tenha assinado o impresso de **Autorização da administração da medicação**.

NORMA 28ª

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Pagamento da mensalidade sem se deslocar à instituição.
2. Serviço de cabeleireiro e manicure;
3. Acompanhamento ao exterior (compras, farmácia, consultas, pagamentos);
4. Utilização de ajudas técnicas sempre com o objetivo da autonomização dos utentes;
5. Acompanhamento ou realização de compras no exterior;
6. Levantamento do correio e leitura de correspondência (caso necessário e autorizado);
7. Programação de blisters de medicação (parceria com farmácia).

Secção V

RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SAD 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 30ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

Secção VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) 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;
- 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;



j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos clientes:

- 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 colaboradores do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Usar o respeito mútuo ao nível de pessoas e de ideias e usar de colaboração recíproca com o pessoal 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 contrato previamente estabelecido.
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com **15 dias** de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- g) **Guardar lealdade à entidade, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante o tempo de prestação dos serviços SAD.**

NORMA 32ª

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) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da inscrição/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 o serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização e funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com os colaboradores da instituição, terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes 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 desde que contratualizados;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;



- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 33ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente 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 cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada uma adenda ao contrato inicial pelas partes.

NORMA 34ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento hospitalar ou integração na RNCC do cliente ou férias;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou seu representante aos serviços administrativos, com 15 dias de antecedência e o pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de **15%** quando este se ausentar durante 7 ou mais dias seguidos;
3. Quando o cliente faz uma interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário por motivo de internamento hospitalar ou integração na RNCC este deve ser comunicado pelo cliente ou seu representante aos serviços administrativos de imediato e o pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de **50%** acordo com o período de ausência.

NORMA 35ª

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 cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, preencher e assinar a declaração de cancelamento de SAD e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou Responsável pelo Serviço Administrativo.

NORMA 37ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de um sistema de registos informatizados de Ocorrências, que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Secção VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;



2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

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

NORMA 39ª

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 40ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01 de julho de 2015

Nota – Entregar um exemplar do RI – SAD ao cliente.

Recortar pelo picotado a baixo e arquivar no processo do cliente



Eu _____ cliente/familiar
do cliente _____ do Serviço
de Apoio Domiciliário declaro que tomei conhecimento das informações descritas no
Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), não tendo
qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Vila Nova de Gaia, ____ de _____ de 20____

(Assinatura do cliente ou representante do cliente)