C. S. P. São Roque
Salsas

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICÍLIARIO

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL SÃO ROQUE- SALSAS

Índice

CAPITULO I 4
DISPOSIÇÕES GERAIS 4
NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO 4
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 4
NORMA 3ª – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS 5
NORMA 4ª – CUIDADOS E SERVIÇOS 6
CAPÍTULO II 7
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES 7
NORMA 5ª – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 7
NORMA 6ª – CANDIDATURA 7
NORMA 7ª – CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO 8
NORMA 8ª – ADMISSÃO 9
NORMA 9ª – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES 9
NORMA 10ª – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE 10
NORMA 11ª – LISTA de Espera 12
CAPÍTULO III 12
REGRAS DE FUNCIONAMENTO 12
NORMA 12ª – HORÁRIO E FUNCIONAMENTO 12
NORMA 13ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA* 12
NORMA 14ª – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES 15
NORMA 15ª – MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 16
NORMA 16ª – PAGAMENTOS DE MENSALIDADES 16
NORMA 17ª – FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES 16
NORMA 18ª – CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL 17
NORMA 19ª – TRATAMENTO DE ROUPA 18
NORMA 20ª – HIGIENE HABITACIONAL 18
NORMA 21ª – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA. 19
NORMA 22ª – OUTROS SERVIÇOS 19
NORMA 23ª – ORIENTAÇÃO /ACOMPANHAMENTO DE PEQUENAS REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO 20
NORMA 24ª – PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA 20
CAPITULO V 21
RECURSOS 21

Reprodução Proibida

NORMA 26ª – QUADRO DE PESSOAL 21
NORMA 27ª – DIREÇÃO / COORDENAÇÃO TÉCNICA 21
CAPÍTULO VI 21
DIREITOS E DEVERES 21
NORMA 28ª – DIREITOS DOS CLIENTES 21
NORMA 29ª – DEVERES DOS CLIENTES 22
NORMA 30ª – DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO 23
NORMA 31ª – DEVERES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO 23
NORMA 32ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 25
NORMA 33ª – INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE 26
NORMA 34ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR 26
NORMA 35ª – LIVRO DE RECLAMAÇÕES 27
NORMA 36ª – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS 27
NORMA 37ª – GUARDA DE CHAVES 28
NORMA 38ª – GESTÃO CORRENTE DE BENS DOS CLIENTES 28
CAPÍTULO VII 29
DISPOSIÇÕES FINAIS 29
NORMA 43ª – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO 29
NORMA 44ª – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS 29
NORMA 45ª – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO 29

Reprodução Proibida

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro Social Paroquial de São Roque-Salsas, adiante designado por CSPSRS, é uma instituição sem fins lucrativos de direito privado, dotado de personalidade jurídica e assume-se como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).
2. A cobertura da assistência dos clientes com o CSPSRS é assegurada mediante o princípio da subsidiariedade com o Estado, nomeadamente através da celebração de Acordos de Cooperação para a resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança.
3. O Centro Social Paroquial de São Roque, tem a sua sede na aldeia e freguesia de Salsas, no Largo da Estação n.º 9, concelho e distrito de bragança. Na sede edifício, funcionam as respostas sociais de Estrutura Residencial para Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário.
4. A cultura organizacional da instituição, será pautada pela abertura ao diálogo com os clientes e seus familiares inspirada nos valores de solidariedade, entreajuda, co-responsabilidade, equidade social, e diferenciação positiva norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.

NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços e personalizados no domicilio, a indivíduos e famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades e/ou as atividades de vida diária e rege-se pelo estipulado no:

a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de novembro - Aprova os Estatuto das IPSS;
b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalações e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

Reprodução Proibida

c) 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;

d) Decreto-lei 196/A-2015 de 1 de julho - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, IP e as IPSS;

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. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:
   a) Famílias e ou pessoas que se encontram no seu domicilio, 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 de vida diária, nem disponham e 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 clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
   c) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo este 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 reminiscências e vontades conscientes expressas;
   f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

Reprodução Proibida

g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso á continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou satisfação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

k) Promover a 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 4ª – 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) Cuidados de higiene e de conforto pessoal no domicilio;
   c) Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente; ***NOTA:*** *A Instituição reserva-se o direito de não tratar roupa degradada ou com grave deficit de higiene.*
   d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
   e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer cultura;
   f) Outros Serviços.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
   a) Orientação/reparação de pequenas reparações/modificações no domicílio;
   b) Cedência de ajudas técnicas;
   c) Serviços de enfermagem (avaliação de sinais vitais);

Reprodução Proibida

d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados ao cliente.

Os cuidados e serviços podem ser prestados, em dias úteis fins de semana e feriados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste serviço de Serviço de Apoio Domiciliário:
   a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
   b) Expressa vontade do cliente em ser admitido.

NORMA 6ª – CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o cliente deve fazer a sua inscrição 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 de cópia dos seguintes documentos:
   a) Bilhete de Identidade/ cartão de cidadão do cliente e do seu representante legal;
   b) Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante legal;
   c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
   d) Cartão de Cliente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
   e) Documento comprovativo de rendimentos do cliente e agregado familiar;
   f) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação;
   g) Comprovativo de despesas com medicação continuada;
   h) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clinica do cliente;
   i) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

Reprodução Proibida

2. A ficha de identificação encontra-se disponível na instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da instituição aquando da inscrição.
3. A inscrição decorre no período das 09:00h às 17:00h entre Segunda e Sexta, na secretaria da instituição.
4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
5. A Direção do Centro Social reserva-se no direito de averiguar pelos meios legais ao dispor, as declarações e documentação presentada bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimentos do agregado familiar. Sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem duvidas quanto aos valores apurados.
6. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de caracter penal, à Direção reserva-se o direito a tomar outras medidas de caracter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos confidencialmente.
7. 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 7ª – CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
   a) Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos (9%);
   b) Risco de isolamento social ou geográfico (4%);
   c) Grau de Dependência (pela sua condição física ou psíquica) (8%);
   d) Fracos recursos económicos (3%);
   e) Idade do Cliente (2,5%);
   f) Cliente ou residente nas localidades onde a instituição preste o serviço de SAD (30%);

Reprodução Proibida

g) Impossibilidade de se bastar a si proprio (10%);

h) Conflito Familiar, marginalização, exclusão (5%);

i) Cliente com cônjuge a frequentar outra resposta social (20%);

j) Situação de emergência (instituição, organismos oficiais) (2,5%).

NORMA 8ª – ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão a mesma é registada e analisada pelo Diretor/a Técnico/a da instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao cliente ou /ou seu representante legal no prazo de 15 dias.
4. Após decisão da admissão do cliente, 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/a técnico/a e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão será cobrada a mensalidade referente ao mês respetivo.
7. 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 dossier próprio, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal fato é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA 9ª – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
   a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e das condições do domicílio e definição dos serviços a prestar- IMP.007.01;
   b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
   c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;

Reprodução Proibida

d) Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;

e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica IMP008.01, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica IMP008.01;

f) 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 Interno MOD.05;

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

h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente IMP.139.01;

j) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente IMP.030.01, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente PR01;

k) Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial IMP.022.01, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA 10ª – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

a) Ficha de inscrição do cliente IMP.039.01;

b) Contrato de prestação de serviços IMP.016.01;

Reprodução Proibida

c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;

d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;

e) Identificação do profissional de saúde (médico de família e/ou medico assistente) de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);

f) Processo de saúde PR04, que possa ser consultado de forma autónoma;

g) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica IMP008.01;

h) Avaliação do programa de acolhimento inicia IMP022.01l;

i) Programação dos Cuidados e Serviços; IMP261.01;

j) Registos da prestação de serviços IMP041.01, participação em atividades IMP206.01, ocorrências de situações anómalas ou reclamaçõesIMP023.01;

k) Registos de entradas e saídas da casa do cliente IMP041.01, IMP095.01;

l) Registos de períodos de ausências IMP020.01;

m) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos IMP019.01;

n) Outros elementos considerados relevantes.

2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
4. Todas as informações contidas nos processos individuais estão sujeitas a sigilo profissional.
5. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Reprodução Proibida

NORMA 11ª – LISTA DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera IMP.011.01.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª – HORÁRIO E FUNCIONAMENTO

1. O serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:30 horas e termina às 20:00 horas.

NORMA 13ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. 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.

3. 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

Reprodução Proibida

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 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.

4. 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

Reprodução Proibida

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).

5. 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;

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

Reprodução Proibida

NORMA 14ª – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

Serviços	N.º vezes semana	Percentagem a aplicar
Alimentação	7	35%
Higiene	1 x semana	10%
Habitacional	2 x semana ou mais	12%
Higiene Pessoal	1 x semana	6%
	2 x semana	8%
	1 x dia	10%
	2 x dia	15%
Tratamento Roupa	1 x semana	8%
Outros Serviços	-	5%

Total : 70% ou 75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 13ª 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 da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
   b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona 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 da tabela em vigor, a alteração deve ser feita com aviso previso de 10 dias uteis.

Reprodução Proibida

NORMA 15ª – MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizadas de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução no valor da comparticipação mensal, sempre que o cliente não usufrua do serviço;
3. 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 16ª – PAGAMENTOS DE MENSALIDADES

1. O pagamento da comparticipação mensal é efetuado até ao dia 08 (oito) do mês a que disser respeito, na secretaria da instituição, durante o horário de expediente, das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h. O pagamento pode ser efetuado em numerário, cheque ou por transferência bancária a favor da instituição.
2. Os clientes podem enviar a mensalidade pelas colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário num envelope fechado.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, até ao dia 08 do mês seguinte a que disserem respeito.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPITULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª – FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus clientes:

Reprodução Proibida

a) Almoço (reforçado para o jantar);

b) Lanche.

2. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, 1 sopa, 1 sobremesa (fruta, doce e iogurte), uma sandes, 2 fatias de pão. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.
3. As refeições são confecionadas na sede do CSPSRS e fornecidas no domicílio dos clientes IMP.095.01 em marmitas, pouco tempo antes de serem consumidas.
4. O horário de distribuição da refeição é feito diariamente entre as 11:00 horas e as 13:00 horas, podendo futuramente ser alargado de acordo com futuras necessidades.
5. As ementas IMP.054.01 são elaboradas por um período semanal e elaboradas com o devido cuidado nutricional, afixadas no estabelecimento em local bem visível (COMUNICAÇÃO EXTERNA) e distribuída pelos domicílios dos clientes para que estes tenham conhecimento da mesma, estas ementas são depois arquivadas.
6. A alimentação será igual para todos, salvo os regimes dietéticos desde que sejam prescritas pelo médico e mediante apresentação de um documento que comprove. Este deve ser comunicado aos colaboradores do serviço de apoio domiciliário que depois transmitirão ao diretor/a técnico/a.
7. O serviço de refeições em serviço de apoio domiciliário é da responsabilidade da cozinheira e a distribuição das mesmas é da responsabilidade das colaboradoras que estão ao serviço.
8. Promoção da Segurança Alimentar através da manutenção do serviço de HACCP PR05.NUTRIÇÃO E ALIEMENTAÇÃO.
9. Sempre que se justifique o acompanhamento e apoio na alimentação do cliente este será efetuado por uma colaboradora do CSPSRS.

NORMA 18ª – CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. Os cuidados de higiene e imagem IMP.041.01 para cada cliente estão definidos de acordo com a avaliação das suas necessidades e expectativas.

Reprodução Proibida

2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado preferencialmente no período da manhã, podendo, no entanto, este serviço ser prestado no período da tarde;
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
4. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão / orientação de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 19ª – TRATAMENTO DE ROUPA

1. O tratamento de roupa o é efetuado pelos clientes que o solicitarem/contratualizarem.
2. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
3. Para o tratamento de roupa, esta é levantada e entregue no domicílio do cliente IMP.103.01 logo que estiver lavada e tratada IMP041.01, pelo pessoal prestador de serviços.

NORMA 20ª – HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo IMP.041.01.
2. Podem ser efetuadas mais que uma vez por semana, de acordo com a necessidade do cliente, e o contrato de prestação de serviços celebrado IMP016.01.
3. Sempre que necessário e com a concordância do utente, é assegurado o apoio e orientação em pequenas modificações que permitam mais segurança e conforto do utente.

Reprodução Proibida

NORMA 21ª – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA.

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animador Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do Serviço de Apoio domiciliário podem ser incluídos IMP.254.01.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devia uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou familiares responsáveis.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares responsáveis dos clientes IMP.039.01, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Durante o ano o CSPSRS, organiza várias atividades para os seus utentes inscritos em SAD, o cliente pode participar sempre que este manifeste vontade.
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por Instituições parceiras ou da região, ficando o transporte do, e para o domicilio, a cargo da Instituição IMP.254.01.

NORMA 22ª – OUTROS SERVIÇOS

São considerados outros serviços:

1. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como realização de exames complementares e de diagnóstico IMP.107.01.
2. Pagamento de Serviços (água, luz, telefone, levantamento da reforma no posto de correios, compra da medicação, etc.) IMP.107.01.
3. Deslocações a Entidades da Comunidade (ex: camara municipal, tribunal, bancos etc)
4. Aquisição de bens e géneros alimentícios IMP.107.01.
5. Cuidados de Imagem (ex. cabeleireiro, manicure pédicure etc.) IMP.107.01.
6. Preparação, assistência e vigilância medicamentosa, IMP.077.01. realização de pensos IMP.084.01.

Reprodução Proibida

7. Serviços de fisioterapia (tratamentos específicos). IMP084.01.
8. Apoio Psicossocial. IMP.032.01.
9. Serviços médicos (medico assistente da instituição).

Poderão ser prestados outros serviços (sempre que o CSPSR tenha disponibilidade), a pedido do cliente/familiar, devidamente fundamentados, e que resultem do conforto e bem-estar do cliente.IMP.107.01.

NORMA 23ª – ORIENTAÇÃO /ACOMPANHAMENTO DE PEQUENAS REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. Sempre que o cliente solicite reparações no domicílio IMP.107.01 a/o Diretor/a Técnico/ e a direção avaliam a viabilidade de a instituição poder prestar este serviço, por forma a assegurar uma maior segurança e conforto ao cliente. A instituição consegue responder às pequenas reparações, tais como: mudança de lâmpadas, reparação de torneiras, pequenos serviços de carpintaria etc., ficando registado no IMP.041.01 Registo de Serviços Prestado no Serviço de Apoio Domiciliário.
2. Caso a instituição não consiga responder á solicitação do cliente, o/a Diretor/a Técnico/a articula, com a família, a fim de solicitar orçamentos às empresas do ramo. Ficando á responsabilidade da família o pagamento deste serviço diretamente á empresa contratada. Solicita-se também á empresa um plano das modificações alterações a efetuar no domicilio do cliente. No decorrer da obra/reparação, a instituição sempre que possível supervisiona os trabalhos que decorrem no domicílio do cliente.

NORMA 24ª – PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nas situações em que o CSPSRS tiver disponível a ajuda técnica necessária para o cliente, empresta ao mesmo pelo período que este necessitar e depois de assinar um documento, efetuado previamente pelo CSPSRS e que ficará arquivado no processo individual do cliente.

Reprodução Proibida

NORMA 25ª - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DOS CLIENTES

1. Sempre que possível a instituição promove a formação e ações de sensibilização para os cuidadores em sede do CSPSRS.

CAPITULO V

RECURSOS

NORMA 26ª – QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal da instituição afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível no hall de entrada. O documento faz referência ao nome do colaborador, a categoria profissional e a percentagem de afetação ás respostas sociais do CSPSRS, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 27ª – DIREÇÃO / COORDENAÇÃO 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/A Diretor/a Técnico/a é substituído /a, nas suas ausências e impedimentos, pelo/a diretor/a de serviços ou outro técnico nomeado pela direção, encontrando-se afixado em local visível.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 28ª – DIREITOS DOS CLIENTES

São direitos dos clientes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

Reprodução Proibida

b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;

g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;

j) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;

k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

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

NORMA 29ª – DEVERES DOS CLIENTES

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;

b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;

c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

Reprodução Proibida

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 30ª – DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Direção da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São direitos dos trabalhadores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário:

a) Serem tratados com respeito e dignidade;

b) Frequentar ações de formação adequadas;

c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA 31ª – DEVERES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Direção da Instituição:

Reprodução Proibida

a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;

b) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;

h) Manter os processos dos clientes atualizados;

i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

2. São deveres dos trabalhadores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário:

a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;

b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;

c) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;

d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

e) Considerar que o domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;

f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;

Reprodução Proibida

g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

k) Informar os seus superiores, sobre o impato das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA 32ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços IMP.016.01 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 utente familiar responsável ou representante legal e arquivado no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de um termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do cliente na referida resposta social (incumprimento das normas, doença e outras).

Reprodução Proibida

NORMA 33ª – INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário IMP.020.01 em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 (oito) dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do cliente é reduzido em 50% sempre que o cliente falta justificadamente e mediante aviso prévio, não usando assim qualquer serviço ou equipamento da instituição, durante um período igual ou superior a 15 (quinze dias) seguidos;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

NORMA 34ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE 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.
   Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 (trinta) dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
2. A cessação ou suspensão da prestação de serviços pode ocorrer caso haja:
   a) Incumprimento por parte do cliente das normas estabelecidas;
   b) Insatisfação evidente do cliente;
3. À Instituição é reservado o direito de suspensão dos serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a imagem da instituição ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.
4. O contrato de prestação de serviços pode cessar por: caducidade, revogação, denúncia e resolução.
5. O contrato caduca com o falecimento do cliente.

Reprodução Proibida

6. O cliente e o CSPSRS podem fazer cessar o contrato por acordo. Quando tal aconteça, o acordo de revogação deve constar de documento assinado por ambos, ficando cada um com um exemplar, devendo no documento mencionar a data da celebração do acordo e a de início da produção dos respetivos efeitos.
7. O contrato pode ser denunciado por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias.
8. O contrato de prestação de serviços pode ainda cessar, nos termos a seguir indicados:
   a) Incumprimento das regras e normas estabelecidas no regulamento interno;
   b) Mudança de resposta social;
   c) Sempre que se verifiquem anomalias de comportamento do cliente ou seus responsáveis, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautados como socialmente não aceites, não possíveis de solucionar através de um bom entendimento entre as partes;
   d) Por falta de pagamento da comparticipação financeira.
9. A parte que pretenda resolver o contrato nos termos do número anterior deve comunicar a resolução do contrato, por escrito, à parte incumpridora, com indicação dos factos que a justificam nos 60 dias subsequentes ao conhecimento dos mesmos.

NORMA 35ª – LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou colaboradoras presentes no turno.

NORMA 36ª – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências IMP.023.01, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

Reprodução Proibida

NORMA 37ª – GUARDA DE CHAVES

A entrega das chaves à Instituição é registada pela Diretor/a Técnico/aa ou pela Diretor/a de Serviços no IMP.270.01. As saídas e entradas das chaves são registadas pelas colaboradoras no IMP.139.01.

NORMA 38ª – GESTÃO CORRENTE DE BENS DOS CLIENTES

1. A Instituição deve tratar com respeito e cuidados os bens do cliente, não podendo retirar ou incluir no seu domicílio, alterar ou dispor de modo diferente, qualquer bem sem autorização deste.

NORMA 39ª – ADMINISTRAÇÃO DE PECÚLIO

Se o cliente ou o seu responsável, pretender que a instituição se encarregue de receber a pensão do cliente para pagamento de algum tipo de despesas é preenchida uma declaração de autorização que é assinada pelo cliente, pela Presidente da instituição, pelo/a Diretor/a Técnico/aa da instituição que é a pessoa responsável por receber e gerir o dinheiro. Este documento pode ser preenchido no ato da admissão ou durante a estadia do cliente e fica arquivado no processo individual do mesmo.

NORMA 40ª – FUNERAL

Nos serviços de Apoio Domiciliário, a realização do funeral, assim como, as despesas emergentes do mesmo são da responsabilidade da família.

NORMA 41ª – SEGUROS

A Instituição dispõe dos seguros obrigatórios por Lei.

NORMA 42ª – ATUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

A forma de atuação face a situações de emergência está protocolada em procedimento. A Instituição pode fazer o acompanhamento do cliente ao Serviço Local de Saúde em situações de urgência, se se verificar impossibilidade de acompanhamento familiar.

Reprodução Proibida

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 43ª – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 44ª – 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 45ª – VIGÊNCIA DO REGULAMENTO

O presente regulamento foi revisto e aprovado na atual redação em reunião de Direção do CSPSRS, revogando o anterior, e entra em vigor em 22/03/2019.

Salsas, 22 de março de 209.

Reprodução Proibida

A DIRECÇÃO

Presidente
(Pe. Manuel José Martins Rodrigues)

O Secretário
(José Fernandes)

O Tesoureiro

(Jorge Miguel Afonso Pinto)

Reprodução Proibida

.....

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

Eu..... utente/responsável pelo cliente.....
do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO declara que recebeu o Regulamento Interno de Funcionamento, do Serviço de Apoio Domiciliário.

Cliente/Familiar Responsável

_____

Responsável pela entrega

_____

Diretor/a Técnico/a

Data: _____/_____/_____

Reprodução Proibida