



CENTRO SOCIAL RECREATIVO E CULTURAL DE CAMPELOS

Rua da Ponte nº 40, 4805-302 Ponte

REGULAMENTO

INTERNO

SAD



REGULAMENTO INTERNO

Regulamento Interno do SAD do Centro Social Recreativo e Cultural de Campelos

Capítulo I Disposições Gerais

Norma I

Denominação e Localização

O Centro Social Recreativo e Cultural de Campelos, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (I.P.S.S.), segundo o decreto-lei 172-A/2014 de 14 de novembro, atualizado e republicado pelo decreto de lei 76/2015 de 28 de julho, e está instalado em edifício relativo a Centro de Convívio e Apoio Domiciliário. A sede situa-se na Rua da Ponte, nº40, freguesia de Ponte, na cidade de Guimarães.

Norma II

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/incapacidade, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e / ou as atividades da vida diária. Esta resposta rege-se pelo estipulado nos:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, atualizado pelo decreto de Lei 76/2015 de 28 de julho – que aprova o Estatuto das IPSS.
- b) Portaria 218-D/2019 de 15 de julho de 2019, que procede à segunda alteração à portaria 196-A/2015 de 1 de julho que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- c) Portaria n.º 38/2013, 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, que sofreu alteração com a publicação do decreto de Lei 126-A/2021, de 31 de dezembro - 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 III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento tem como objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social;

Norma IV

Destinatários

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Pessoas de 65 ou mais anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e /ou atividades da vida diária.

Norma V

Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes e famílias, contribuindo para o seu equilíbrio e bem-estar;
- c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residências;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma VI

Serviços Prestados

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços: confeção, transporte e distribuição de refeições (almoço) – respeitando as dietas com prescrição médica, cuidados de higiene e conforto pessoal, tratamento de roupas (de uso pessoal do utente), higiene habitacional (necessário à natureza dos cuidados prestados). Para além destes serviços, o Centro Social Recreativo e Cultural de Campelos pode ainda assegurar:

- a) Acompanhamento do cliente a serviços da comunidade;
- b) Acompanhamento do cliente a serviços de saúde e apoio/orientação na medicação;



- c) Apoio na aquisição de bens e serviços;
- d) Promover atividades de animação e socialização
- e) Transporte

Capítulo II

Processo de Admissão e Candidatura

Norma VII

Condições de Admissão

Na apreciação de processos de candidatura para a admissão ao Serviço de Apoio Domiciliário consideram-se as seguintes condições:

- a) São admitidas no SAD pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
- b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- c) A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo responsável pelo serviço;
- d) Capacidade estabelecida para esta resposta social.

Norma VIII

Candidatura

- 1 Para efeito de **Candidatura**, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente. Caso pretenda que seja efetuado o cálculo da mensalidade com base nos rendimentos auferidos, de acordo com a circular nº 4 do MESS (Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social) deverá entregar os seguintes documentos:
 - a) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar (fotocópia da declaração de IRS e nota de liquidação, recibos...);
 - b) Documento comprovativo da renda da casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Documentos comprovativos com a despesa mensal em medicação crónica, com fotocópia da prescrição;
 - d) O CSRCC, em caso de dúvida, reserva-se o direito de exigir a apresentação de qualquer outro documento não mencionado no presente artigo;
 - e) Documentos Pessoais:
 - i) Cartão de Cidadão *ou*
 - (1) Documento de Identificação do cliente (e do representante legal, quando necessário);
 - (2) Cartão de Contribuinte do cliente (e do representante legal, quando necessário);



- (3) Número de Identificação da Segurança Social
 - (4) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - ii) Relatório da situação clínica do cliente, onde conste também a medicação habitualmente prescrita.
 - iii) A ficha de identificação/inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues, em mão, à Responsável pela Resposta Social de SAD;
 - iv) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 - v) 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
- 2 Para efeitos de **Renovação da frequência na Resposta Social** o cliente deverá proceder ao preenchimento de uma Ficha de Renovação da Inscrição. Caso pretenda que seja efetuado o cálculo da mensalidade com base nos rendimentos auferidos, de acordo com a circular nº 4 do MESS (Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social) deverá entregar os seguintes documentos:
- a) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar (fotocópia da declaração de IRS e nota de liquidação, recibos...);
 - b) Fotocópia do boletim de vacinas e declaração médica comprovativa de que o cliente não sofre de doença infectocontagiosa;
 - c) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - d) Documentos comprovativos com a despesa mensal em medicação crónica, com fotocópia da prescrição;
 - e) Caso se verifique situação de desemprego de um ou mais elementos do agregado familiar, deverá o mesmo ser atestado mediante apresentação de declaração do IAFP ou de declaração do C.R.S.S. certificando a situação não contributiva;
 - f) Recibo de renda ou declaração bancária no caso de amortização de casa própria.
- 3 O CSRCC reserva-se o direito de exigir a apresentação de qualquer outro documento não mencionado no presente artigo.
- 4 O não cumprimento do estabelecido neste regulamento é condição bastante para anular a renovação.

Norma IX

Critérios de seleção/ priorização na admissão

São critérios de seleção/priorização na admissão dos clientes:

- a) Indivíduos sem retaguarda familiar;
- b) Abandono por parte da família;
- c) Situação economicamente desfavorecida;
- d) Conflito familiar/marginalização/exclusão;
- e) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra emergência;



- f) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (será valorizado ser sócio da Instituição);
- g) Idade do utente (> 65);
- h) Quando um dos cônjuges já frequenta a Instituição;
- i) Grau de dependência;
- j) Risco de isolamento social;
- k) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;
- l) Familiares de colaboradores.

Norma X

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço a quem compete emitir parecer;
2. A admissão do cliente na valência é da responsabilidade da Direção da Instituição;
3. Após a decisão o cliente deverá ser informado no prazo de dois dias;
4. Após a admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. No primeiro dia, o cliente deve fornecer cópia dos seguintes documentos:
 - a) Relatório médico atualizado,
 - b) Declaração médica com informações clínicas relevantes para a prestação de serviços, tais como alergias, intolerâncias alimentares, dietas especiais, quando aplicável,
 - c) Declaração sobre eventuais restrições de origem religiosa, caso existam,
 - d) Documento de consultas médicas agendadas,
 - e) Atestado de capacidade multiuso, caso existam,
 - f) Decisão do processo de maior acompanhado, caso exista,
 - g) Testamento vital, caso exista.
6. A falta de veracidade nas informações prestadas, poderá originar a não admissão do candidato ou a exclusão do cliente do SAD.

Norma XI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, o seu representante legal e a entidade gestora da resposta social deve ser celebrado por escrito, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, um contrato de prestação de serviços, bem como, declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Deverá ser facultada uma cópia do Regulamento Interno (seja em formato físico ou digital) ao cliente ou ao representante legal ou ao familiar.



Norma XII

Processo individual do cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos dos quais fazem parte:
 - a) Ficha de inscrição do cliente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como, a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
 - d) Ficha de entrevista Pré-diagnóstico e de Avaliação Diagnóstica;
 - e) Plano de desenvolvimento individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - f) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências anómalas ou reclamações;
 - g) Registos de reclamações;
 - h) Registo de cessação de contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - i) Outros elementos considerados relevantes.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio de modo que se garanta a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado trimestralmente;

Norma XIII

Lista de Espera

No caso de não ser possível proceder à admissão por inexistência de vagas deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que ocupa na lista de espera. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

Capítulo III

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XIV

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Recreativo e Cultural de Campelos está sediado na Rua da Ponte nº 40, Campelos e as suas instalações são compostas por: área técnica e administrativa, sala de espera, sala de convívio, sala multiuso, sala de descanso, área de refeições – cozinha, despensa, arrecadação, área de tratamento de roupas- lavandaria e instalações sanitárias.



Norma XV

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Sexta-feira das 08h00 às 17h00 e sábados Domingos e Feriados das 08h00 às 13h00, exceto dia de Páscoa e dias 24, 26 e 31 de dezembro. Se o Serviço de Apoio Domiciliário tiver de fechar por motivos justificados, serão os utentes/familiares avisados com a devida antecedência.

Norma XVI

Pagamento das Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até o dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da instituição ou por transferência bancária para o NIB:003502710000821663079.
2. O atraso no pagamento da mensalidade implica um acréscimo de 10% sobre o seu valor.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. Perante ausências transitórias devidamente justificadas, poderá existir a redução da mensalidade, após ser realizada uma análise individual do caso.

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 dias ou mais seguidos.

Norma XVII

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal de SAD do Centro Social Recreativo e Cultural de Campos, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do candidato não podendo o somatório dos serviços contratualizados exceder os 75% do mesmo. Esta percentagem pode variar entre os 10% e os 75%, de acordo com o número de serviços contratualizados e conforme a seguinte tabela:

Serviços prestados	De 2ª a 6ª feira	Sábado ou Domingo	Sábado e Domingo
SB: Alimentação	20%	+5%	+10%
SB: Higiene pessoal (1x dia)	15%	+2.5%	+5%



SB: Higiene Habitacional	15%		
SB: Tratamento de Roupas	15%		
SB: Animação/Socialização	10%		
2SB: Higiene Pessoal e Higiene habitacional (estritamente necessária à prestação do cuidado)	20%	+2.5%	+5%
2SB: Alimentação e Tratamento de roupas	35%	+2,5%	+5%
2SB: Alimentação e Higiene Habitacional	30%	+5%	+10%
3SB: Alimentação, Gestão de Medicação e Animação / Socialização	25%	+2,5%	+5%
3SB Alimentação, Higiene Pessoal Higiene Habitacional (estritamente necessária á prestação do cuidado):	35%	+2,5%	+5%
3SB: Alimentação, Higiene Habitacional e Tratamento de Roupas	40%	+5%	+10%
4SB: Alimentação, Higiene Pessoal, Higiene Habitacional (estritamente necessária á prestação do cuidado) e Gestão de Medicação	40%	+5%	+10%
4SB: Alimentação, Higiene pessoal (1x/dia), Higiene Habitacional (estritamente necessária à prestação do cuidado) e tratamento de roupas	45%	+5%	+10%
4SB: Higiene Pessoal (1xDia), Higiene Habitacional (estritamente necessária à prestação do cuidado), Higiene Pessoal Adicional e Gestão de Medicação	35%	+5%	+10%
4SB: Alimentação, Gestão de Medicação, Higiene Pessoal, Animação / Socialização	45%	+2,5%	+5%
4SB: Alimentação, Higiene Pessoal (1xDia), Higiene Habitacional (estritamente necessária á prestação do cuidado), e Higiene Pessoal Adicional	50%	+5%	+10%

Quando se verificar a necessidade de outros serviços (atendendo à necessidade expressa pelo cliente e/ou pessoa responsável / significativa) as percentagens a aplicar são as seguintes:

Serviços	%
Assistência Medicamentos e aquisição de bens e serviços, desde que previamente solicitado.	5%
Higiene Pessoal Adicional	10%

2. Comparticipação familiar:



- a) A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente/utente verificado no equipamento utilizado no ano anterior;
 - b) O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função de clientes que frequentaram o serviço nesse ano;
 - c) Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da Instituição;
3. A mensalidade/comparticipação é reduzida:
- a) Sempre que se verifique elementos do mesmo agregado familiar a usufruir dos serviços da Instituição, haverá lugar a uma redução de 10%, numa das mensalidades;
 - b) No caso de se verificar que um cliente familiar de algum colaborador/a, ou dos membros da direção, haverá lugar a 5% de desconto na mensalidade/comparticipação familiar.
4. Revisão anual das comparticipações familiares:
- a) As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, ou sempre que se verifique alteração nos rendimentos do agregado familiar, podendo ainda, se assim se justificar, sofrer alterações ao longo do ano conforme deliberação da Direção.
 - b) A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
 - c) Em caso de alteração à tabela/preçário o cliente será informado com antecedência mínima de um mês.
5. Cálculo do rendimento “per capita”:
- O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot N}$
- Sendo:
- * RC= Rendimento «per capita» mensal
 - * RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 - * D= Despesas mensais fixas
 - * N= Número de elementos do agregado familiar
6. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
7. O rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.



8. Despesas fixas:
 - a) O valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença
 - d) crónica;
 - e) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,
- 9 Prova de rendimentos e despesas:
 - a) A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação e documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade;
 - c) A prova das despesas referidas nas alíneas a), b), c) do ponto anterior, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses;
- 10 Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal os seguintes:
 - a) Medicamentos,
 - b) Fraldas;
 - c) Transporte em ambulância, ou viatura da instituição, aos serviços de saúde;
 - d) Consultas médicas particulares, hospitalizações, cirurgias, cuidados clínicos de especialidades, entre outros;
- 11 O preçário das mensalidades está afixado em local visível.
- 12 No caso das vagas não protocoladas, o valor da mensalidade será de acordo com a tabela de preços da Instituição.
- 13 O CSRCC poderá prestar se assim o entender apenas um serviço no caso de vagas não protocoladas.

Norma XVIII

Confeção, Transporte e Distribuição de Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições;
2. O serviço de apoio domiciliário contempla a refeição diária do almoço dos seus clientes sendo esta composta por: prato principal, duas sopas, dois pães e duas peças de fruta;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



Norma XIX

Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, o que será considerado como outro serviço.

Norma XX

Tratamento de Roupas

No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente. Estas são recolhidas diariamente na casa do cliente.

Norma XXI

Higiene habitacional

A higiene habitacional é estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.

Norma XXII

Atividades de animação e socialização

1. Entende-se por atividades de animação e socialização o seguinte: Animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, acompanhamento e deslocação a entidades da comunidade;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretora Técnica e da Técnica Superior de Animação, que comunica a organização de atividades ao utente e/ou familiar responsável;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação sendo tal situação previamente informada aos utentes e/ou familiar responsável;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou familiares responsáveis, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
6. Durante o ano, o Centro Social Recreativo de Campelos organiza um conjunto de atividades direcionadas para os utentes de SAD. O utente pode participar sempre que manifeste vontade e estas atividades desenvolvem-se no domicílio, na instituição ou no exterior.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios assim como o pagamento de serviços será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



Norma XXIII

Atividades Desenvolvidas

1. As atividades desenvolvidas no SAD estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Os serviços prestados pelo SAD são acordados na admissão do cliente, tal como, o dia/hora no caso da higiene pessoal e tratamento de roupa.
3. Durante o ano, o Centro Social Recreativo de Campepos organiza um conjunto de atividades direcionadas para os utentes de SAD. O utente pode participar sempre que manifeste vontade e estas atividades desenvolvem-se no domicílio, na instituição ou no exterior

Norma XXIV

Quadro de 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. Deste constam: o Diretor(a) Técnico(a), o animador sociocultural, ajudantes de ação direta, a cozinheira e auxiliar de serviços gerais, de acordo com a legislação vigente e necessária ao normal funcionamento dos serviços da resposta social.

Norma XXV

Direção técnica

Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo. São funções do Diretor Técnico:

- a) Dirigir a resposta social, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir ao cliente o respeito pela sua individualidade e privacidade, bem como, a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorara sua autonomia;
- c) Assegurar a elaboração, execução e avaliação do respetivo plano de cuidados;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar os colaboradores para a problemática dos clientes e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e proceder ao acompanhamento das situações;
- g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento deste serviço;
- h) Elaborar o Plano Anual de Atividades;
- i) Promover a articulação com outros serviços da comunidade.



Norma XXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da instituição em formato físico e on-line no Livro de Reclamações Eletrónico em <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

Capítulo IV

Direitos e Deveres do Cliente ou representante legal e da família

Norma XXVII

Direitos do Cliente ou representante legal e da família

São direitos do Cliente ou representante legal e da família:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade da vida privada e familiar
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição.
- h) 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;
- i) Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família.

Norma XXVIII

Deveres do Cliente ou representante legal e da família

São deveres do Cliente ou representante legal e da família:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores da Instituição;
- d) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD;
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente;



- f) Informar o responsável da instituição, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e de possíveis alterações;
- g) Comunicar com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma XXIX

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São direitos da entidade gestora da Instituição:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma XXX

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da entidade gestora da Instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e) Possuir livro de reclamações.

Norma XXXI

Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os por facto Nã o Imputá vel ao Prestador

1. A cessaçã o da prestaçã o de serviç os acontece por denúncia do contrato de prestaçã o de serviç os, por institucionalizaçã o ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a instituiçã o 30 dias antes da rescisã o do contrato de prestaçã o de serviç os.

Norma XXXII

Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os por Iniciativa do Prestador

Nas situaçã oes de incumprimento contratual reiterado(s), a entidade prestadora poderá ponderar da cessaçã o da prestaçã o de serviç os, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

- a) Avaliaçã o das ocorrências com a participaçã o da Direçã o da Instituiçã o;
- b) Comunicaçã o da decisã o com pré-aviso de 30 dias;
- c) Neste processo a Instituiçã o deverá assegurar-se que da cessaçã o da prestaçã o de serviç os nã o resultam riscos ou outro tipo de danos dos quais a Instituiçã o possa vir a ser responsabilizada.



Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Norma XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas/omissões, as mesmas serão supridas pela Direção, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXXV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 11 do mês de fevereiro de 2024.

Aprovado em reunião de Direção no dia 11 do mês de janeiro de 2024.

Presidente da Direção