



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

O **Centro Social Paroquial de São João das Lampas**, adiante também designado por Centro Social ou simplesmente Centro, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), canonicamente erecta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paróquia de S. João das Lampas e foi fundado em 07 de Fevereiro de 1956, tendo a sua sede em S. João das Lampas e desenvolverá a sua actividade por tempo indeterminado.

O Centro Social, situado na Avenida Central nº56, em S. João das Lampas, Concelho de Sintra e Distrito de Lisboa, tem as valências de Berçário, Creche, Pré-escolar, ATL, Lar de Idosos, Centro de Dia e Apoio Domiciliário, tendo os seguintes Objectivos:

- a) Proporcionar à população de S. João das Lampas um conjunto de serviços adequados às suas necessidades, tendo em vista a promoção e desenvolvimento psicossocial;
- b) Criar um espaço aberto, promotor das potencialidades de cada indivíduo por forma a facilitar a sua realização como pessoa, contribuindo para o seu bem estar;
- c) Colaborar com outras Instituições locais, de modo a promover a interinstitucionalidade, desenvolvendo-se assim um verdadeiro trabalho comunitário que vá ao encontro dos desejos e necessidades da população;
- d) Fomentar o relacionamento entre os utentes, familiares e amigos, de forma a preservar e fortalecer os laços de amizade e solidariedade.

Cada ano lectivo terá um Tema Geral comum a toda a Instituição, que será desenvolvido por cada valência, nos seus conteúdos e objectivos específicos.

O Centro constitui uma comunidade educativa e de apoio à família, em que todos - Direcção, Pessoal Técnico e Auxiliar, Crianças, Pais, Idosos e Familiares - participam responsável e activamente na vida da Instituição, segundo os seus níveis de competências.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial São João das Lampas, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 16/11/1995, para resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Esta resposta social, também designada por valência, rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação Aplicável e Destinatários

1. O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado da legislação em vigor aplicável a esta valência e normas internas da Instituição.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas idosas 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.

Norma 3ª

Objectivos e Princípios

1. Constituem Objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 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 cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário tem como Princípios de Actuação:
- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
 - b) Intergeracionalidade;
 - c) Avaliação integral do utente;
 - d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia do utente.

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;
 - c) Tratamento de Roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, sujeitos a comparticipação suplementar, segundo Norma 21ª do presente regulamento, tais como:
- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Actividades de motricidade;
 - c) Orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Apoio Psicossocial;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, aos fins-de-semana e feriados.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 5ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Estar Reformado ou ser Pensionista;
- b) Não sofrer de doença infectocontagiosa em fase ativa e possuir atestado médico que confirme não existir perigo de contágio. De igual modo, relativamente a doentes do foro da saúde mental estes só serão admitidos mediante apresentação de atestado médico que confirme que esta se encontra devidamente compensada;
- c) Situações atípicas terão que ser submetidas a Reunião de Direcção;
- d) Aceitação livre de frequência ou utilização dos serviços por parte do candidato, salvo casos excepcionais.

Norma 6ª

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação com o técnico social que constitui parte integrante do processo do mesmo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) 2 fotografias (tipo passe);
- b) Cartão do Cidadão ou BI, NIF e NISS do utente e do representante legal;
- c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença e Boletim de vacinas
- d) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar do utente e se necessário dos familiares responsáveis
- e) Relatório médico, actualizado, comprovativo da situação actual de saúde, antecedentes clínicos, medicação e respectiva posologia;

2. Aos utentes que reúnam as condições para serem admitidos, mas que por inexistência de vaga não o sejam, a sua inscrição entra automaticamente numa lista de espera, segundo os critérios definidos na norma 7ª;

3. Aquando da Admissão o utente ou seu representante legal tem de assinar uma declaração onde:

- a) Autoriza a recolha dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e Sistema Nacional de Protecção de Dados, estando garantido pela Instituição o sigilo;
- b) Autoriza a publicação de fotografias;
- c) Autoriza o utente a efectuar passeios ou deslocações em grupo.

4. Em caso de necessidade podem ser solicitados outros documentos, devidamente justificados.

Norma 7ª

Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição;
- b) Estar em situação de risco (ausência total ou parcial de apoio familiar; agravada situação de saúde justificando a intervenção de terceiros; viver isolado);
- c) Ter uma situação economicamente desfavorecida;
- d) Ser utente de outra resposta social da Instituição
- e) Manifestar vontade em ser admitido
- f) Ser ascendente directo de um colaborador da Instituição;
- g) Data de inscrição.

Norma 8ª

Admissão

1. Feito o Registo de Admissão e elaborado o de Identificação e/ou Relatório Social cabe ao Director/Coordenador Técnico deste Serviço de Apoio Domiciliário, elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção desta Instituição;

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal a partir do qual o utente ou seu representante legal tem 2 dias para dar resposta;
4. Em caso do utente e/ou seu representante legal aceitarem a proposta, à Instituição reserva-se o direito de proceder à reserva de vaga;
5. Na entrada do utente, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
6. No acto de admissão são devidos:
 - a) O pagamento de acordo com o previsto na Norma 15^a;
 - b) A assinatura do contrato de prestação de serviços;
 - c) A entrega do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário.

Norma 9^a

Acolhimento dos Novos Utentes

1. Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios no domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato salvaguardando as cláusulas nele descritas.

Norma 10^a

Processo Individual do Utente

1. Do Processo Individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 11^a

Horários de funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias das 8:00h às 17:00h.

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 Anual do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Numero 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, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do RAF consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- 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 (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;
- g) De Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos 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 (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta de Lar de Idosos relativo a ascendentes e outros familiares.

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

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:

Nº serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim de semana
2	40%	55%
3	50%	60%
4	60%	70%
5	65%	75%
6	75%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c), e d) do nº 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, respectiva 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, é livre a definição do montante da comparticipação familiar;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor será devidamente informado o utente e/ou familiares.

Norma 14ª

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 efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação mensal, quando o período de ausência, por motivos de saúde, exceder 15 dias seguidos;
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.
4. Caso não haja alteração dos rendimentos a revisão do valor da mensalidade pode ir até aos 5% .

Norma 15ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efectuado, na secretaria geral até dia 10 do mês corrente;
2. A admissão até ao dia 15 de cada mês, obriga à totalidade do pagamento. Após o dia 15, a mensalidade será 50% do valor da comparticipação estipulada;
3. A primeira mensalidade/comparticipação é paga no acto de formalização de entrada do utente;
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a cancelar a permanência do utente.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 16ª

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O fornecimento e apoio nas refeições consiste no fornecimento e apoio mínimo e simultâneo das duas principais refeições, todos os dias contratualizados, excetuando quando por vontade expressa do utente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas;
2. A ementa semanal é dada a conhecer e entregue antecipadamente ao utente, disponibilizada no sítio institucional e afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 17ª

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, preferencialmente no período da manhã;
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 colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos, com preço próprio afixado no equipamento.

Norma 18ª

Tratamento da Roupa do uso pessoal do Utente

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

Norma 19ª

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. A higiene habitacional é efectuada consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

Norma 20ª

Actividades de Animação e Socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do animador sócio-cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes de Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas directamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Norma 21^a

Acompanhamento e Transporte, a Consultas e/ou Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro Saúde;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital Fernando Fonseca).

Norma 22^a

Cedência de Ajudas Técnicas

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, colchões e almofadas anti escaras e outros) o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou cedência temporária. Por este tipo de produtos por não estarem incluídos no valor da mensalidade, deve a Instituição informar previamente o utente/família da necessidade de aquisição do mesmo.

Norma 23^a

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respectivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares, se necessário.

CAPÍTULO VI RECURSOS

Norma 24^a Pessoal

O quadro de pessoal afecto ao Serviço de Apoio Domiciliário, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, habilitações e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 25^a Direcção/Coordenação Técnica

1. A Direcção Técnica do 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.

CAPÍTULO VII DIREITOS E DEVERES

Norma 26^a Direitos dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento os utentes têm ainda os seguintes direitos:
 - a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo, orientação sexual e condição social;
 - b) Os utentes devem ser tratados com respeito e dignidade;
 - c) Participar nas actividades promovidas pelo Centro de acordo com as suas necessidades e interesses;
 - d) Receber os cuidados adequados à realização das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, indo ao encontro do plano de cuidados acordado;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

- 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) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
 - J) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - K) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - L) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
2. O conjunto destes direitos estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.

Norma 27ª

Deveres dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes têm os seguintes deveres:
- 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) Respeitar todos os colaboradores do Centro;
 - c) Tratar com civilidade e correcção os restantes utentes, bem como funcionários, elementos da Direcção e Voluntários.
 - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
 - f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - g) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a mensalidade ou qualquer despesa da sua exclusiva responsabilidade;
 - h) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
 - i) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
2. O conjunto destes deveres estendem-se aos familiares responsáveis do utente naquilo que lhes diz respeito.

Norma 28ª

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no acto da admissão;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
- c) Suspender os serviços acordados, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- d) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 29ª

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Promover uma gestão de sustentabilidade, garantindo a qualidade nos serviços prestados;
- b) Garantir lealdade e respeito para com os utentes e seus representantes legais;
- c) Garantir a prestação dos cuidados adequados e desenvolver as actividades necessárias à satisfação das necessidades e bem estar dos seus utentes, tendo como base o Plano Individual de Cuidados;
- d) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais;
- f) Criar e manter as condições necessárias ao normal funcionamento e desenvolvimento da Resposta Social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da consulta dos utentes;
- i) Possuir livro de reclamações.

Norma 30^a

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Para o efeito é elaborada uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao Processo Individual do Utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Norma 31^a

Contrato de Prestação de Serviços

1. É elaborado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/família/representante legal, arquivado outro no respectivo Processo Individual e um terceiro arquivado na secretaria geral da Instituição;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 32^a

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;
2. Quando o utente, por iniciativa deste ou de terceiros, interrompe o serviço, deve comunicá-lo à Instituição, no mínimo, com 8 dias de antecedência.

Norma 33^a

Cessação da Prestação e Serviços por facto não imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, ou morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição com 30 dias de antecedência e proceder à liquidação dos montantes em dívida, rescindindo-se assim o contrato de prestação de serviços;
3. Na saída definitiva ou após falecimento do utente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo à pessoa responsável, mas só depois de saldados os encargos e despesas devidos por esse utente.

Norma 34ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiares.

Norma 35ª

Livro de Registo de Ocorrências

- 1., Este serviço dispõe de Livro de Ocorrências, onde é feito o registo de situações que dizem respeito ao utente e à prestação dos serviços.
2. O registo das informações é da competência da equipa prestadora de cuidados e serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta Resposta Social.
3. Este livro é de acesso restrito aos colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário e os dados passados, são apenas para tratamento interno de informações.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 36ª

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 objectivo principal a sua melhoria;
- 2.As alterações ao presente Regulamento levarão à elaboração de um novo documento, que será disponibilizado ao utente/familiar responsável ou seu representante legal.

Norma 37ª

Generalidades

- 1.O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis e herdeiros legais. Nas situações em que não existam uns ou outros, o Centro Social Paroquial São João das Lampas efectuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral. Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ele efectuadas.

Norma 38ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 39ª

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 22 Abril 2015

