



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO - SAD



Índice

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Art.º 1º	4
Finalidade e Âmbito	4
Art.º 2º	4
Legislação/regulamentação	4
Artigo 3.º	5
Artigo 4.º	5
Cuidados e Serviços	5
CAPÍTULO II	6
CONDIÇÕES GERAIS DE INGRESSO.....	6
Art.º 5º	6
Candidatura/Inscrição	6
Art.º 6º	8
Admissão dos Utentes.....	8
CAPÍTULO III.....	9
COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES	9
Art.º 7º	9
Cálculo das comparticipações familiares	9
Art.º 8º	12
Pagamentos.....	12
Art.º 9º	13
Redução das comparticipações familiares	13
CAPÍTULO IV.....	14
FUNCIONAMENTO.....	14
Artigo 10.º	14
Serviços Prestados.....	14
Artigo 11.º	14
Horários.....	14
Art.º 12º	15
Reuniões.....	15

Art.º 13º	15
Saúde e Higiene.....	15
Art.º 14º	16
Alimentação	16
CAPÍTULO VI.....	17
DIREITOS E OBRIGAÇÕES.....	17
Art.º 15º	17
Direitos e deveres dos utentes/família/representante legal	17
Art.º 16º	17
Direitos e deveres da instituição	17
CAPÍTULO VII	18
PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS.....	18
Art.º 17º	18
Contrato de Prestação de Serviços	18
Art.º 18º	18
Interrupção temporária da prestação de serviços por iniciativa do utente.....	18
Art.º 19º	19
Cessação da prestação de serviços por iniciativa do utente	19
Art.º 20º	19
CAPÍTULO VIII	19
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.º 1º

Finalidade e Âmbito

1. O presente regulamento visa definir as regras de organização e funcionamento do SAD da ASSCDRANS, que é uma I.P.S.S. - Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social.
2. Considera-se SAD uma resposta social, desenvolvida em equipamento aberto, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.
3. Os técnicos da instituição estarão sempre ao dispor dos utentes e famílias para explicar, clarificar e facultar todas as informações que considerem pertinentes.

Art.º 2º

Legislação/regulamentação

O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro (altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, Decreto-Lei nº 119/83) – Estatutos IPSS
- b) Portaria n.º 196-A/2015 - Diário da República n.º 126/2015, 1º Suplemento, Série I de 2015-07-01
- 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) Portaria 38/2013 de 30 Janeiro do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social Guia Prático – Apoios Sociais – Pessoas Idosas (N35J-V4.11)
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- h) Protocolo de Cooperação

- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- j) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

As constantes publicações/alterações/reformulações dos diplomas e regulamentos aplicáveis a IPSS's e a cada resposta social são identificadas e monitorizadas constantemente. Tendo em conta a necessidade de atualizações regulares e a necessidade de se assegurar uma informação adequada e correta o enquadramento legislativo e regulamentar pode ser consultado na instituição.

Artigo 3.º

Objetivos da Valência de SAD

1. A valência Serviço de Apoio Domiciliário presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, ou outro impedimento, não possam assegurar as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário, na sua atuação, tem como principais objetivos:

- a) Cooperar com as famílias na vivência dos idosos;
- b) Oferecer aos idosos, um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas idades, para que possam viver de acordo a sua personalidade e a sua relação social;
- c) Prestar aos idosos os cuidados de que carecem.

3. Sempre que as atividades previstas no Plano Anual de Atividades o justifiquem, a Instituição possibilitará a sua realização no edifício, em espaços polivalentes ou na zona exterior.

Artigo 4.º

Cuidados e Serviços

1. O SAD deve reunir condições para prestar os seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência.
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
- g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - h) Apoio psicossocial;
 - i) Confeção de alimentos no domicílio;
 - j) Transporte;
 - k) Cuidados de imagem;
 - l) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - m) Realização de atividades ocupacionais.

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

CAPÍTULO II CONDIÇÕES GERAIS DE INGRESSO

Art.º 5º Candidatura/Inscrição

1. O Pedido de Admissão é formulado (por escrito) pelo idoso ou por parente que se responsabilize.
2. O Pedido é registado na instituição em livro próprio.
3. O processo de candidatura deve ser formalizado junto da Diretora técnica da resposta social, em horário e data estabelecidos anteriormente, mediante o preenchimento de uma **ficha de pré-inscrição**.
4. Aquando o preenchimento desta ficha de pré-inscrição deverão ser entregues as fotocópias dos seguintes **documentos**:
 - a) Bilhete de Identidade; Cartão de Beneficiário (Segurança Social) e Cartão de Utente (SNS);

- b) Cartão de cidadão;
- c) Declaração médica comprovativa do estado clínico;
- d) Última declaração de I.R.S. e a última Nota de Liquidação do I.R.S.;
- e) Recibos de vencimento dos elementos do agregado familiar e/ou comprovativos de outros rendimentos do agregado e Vale de Pensão e Rendimentos Patrimoniais
- f) Comprovativo do valor da renda de casa ou da prestação mensal pela aquisição de habitação própria;
- g) Comprovativo de despesa com “passe social” para deslocação para o emprego, em transporte público;
- h) Despesas de saúde e com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, justificada através de declaração médica recente;
- i) Comprovativo de residência (através de fotocópia de recibo de gás; electricidade; água; outro.)

*Relativamente ao Bilhete de Identidade; Cartão de Beneficiário (Segurança Social); Cartão de Utente (SNS) ou Cartão de cidadão, apenas deverá fazer-se acompanhar dos mesmos para o fornecimento dos dados necessários, não sendo exigidas cópias fazendo-se cumprir a lei nº 7/2007, de 5 de Fevereiro, artigo 5º.

5. A **recusa ou não apresentação atempada dos documentos necessários** e exigidos para efeitos de determinação do escalão a aplicar, determinarão a aplicação obrigatória do escalão mais elevado. Os que optarem por esta modalidade preenchem uma declaração, responsabilizando-se pela não entrega de documentos.

6. Esta pré-inscrição **não significa a sua admissão imediata**.

7. O **período de inscrições** decorre ao longo de todo o ano.

8. A **seleção das candidaturas** dependerá do número de vagas existentes.

9. A **lista de espera** é gerida pela Direção da Instituição, ou por quem esta delegar (no caso ao Diretor(a) Técnico), e este é quem irá apreciar e avaliar minuciosamente cada proposta de admissão.

10. Não havendo vaga, no imediato, o utente fica inscrito em lista de espera registada em livro.

Art.º 6º
Admissão dos Utentes

1. Constituem **critérios de admissão** no SAD:
 - a) Fracos recursos económicos;
 - b) Risco de isolamento social;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;
 - e) Ordem de inscrição.

2. Constituem **condições de admissão** no SAD:
 - a) Pessoas de 65 anos e +, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as 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.
 - c) Vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato da candidatura;
 - d) Concordância do utente e da família/ pessoa responsável com os princípios, valores e as normas regulamentadas da Instituição;
 - e) Utentes que, apesar de sofrerem de doença infecciosa ou mental, apresentem documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.

3. É sempre realizada uma avaliação ao utente e elaborado um plano de desenvolvimento pessoal que definirá o tipo e frequência de serviços que o utente precisa.

4. Quando exista uma vaga, o utente é contactado e caso continue interessado dá-se **início à organização do Processo Individual do Utente**

5. O **Processo Individual do Utente** contém os seguintes elementos:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

6. No caso de **desistência aquando o processo de admissão** o utente deve avisar com antecedência. Arquiva-se o processo.

CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

Art.º 7º

Cálculo das participações familiares

1. A frequência do SAD implica a contratualização de, pelo menos, dois serviços, e o pagamento de uma participação familiar em conformidade com o ponto 2.

2. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre esse rendimento para apuramento da **participação familiar** corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas e máximas a definir pela instituição nos seguintes termos (de acordo com a Circular nº4 de 16-12-2014):

Resposta Social	Percentagem de rendimento <i>per capita</i>	
	Mínima	Máxima
Serviço de Apoio Domiciliário	40%	75%

Serviço	Percentagem
Alimentação	30 %
Higiene Pessoal	20 %
Tratamento de Roupas	10 %
Higiene Habitacional	10 %
Aquisição de bens e serviços	5 %
Total % máxima = 75 %	

*A % mínima pode ser inferior a 40%, dependendo dos serviços e respetivas %.

3. Compete à direção o direito de analisar os **agregados familiares economicamente mais desfavorecidos**, e **isentar ou baixar a participação familiar**.

4. **A recusa ou não apresentação atempada dos documentos necessários** e exigidos para efeitos de determinação do escalão a aplicar, determinarão a aplicação obrigatória do escalão mais elevado. Os utentes que optarem por esta modalidade preenchem uma declaração, responsabilizando-se pela não entrega de documentos.

5. **A omissão ou prestação de falsas declarações** sobre rendimentos ou despesas do agregado familiar implicam o direito da instituição efetuar as devidas diligências a fim de apurar os rendimentos reais do agregado, aplicando a mensalidade devida.

6. O cálculo do **Rendimento *per capita* do agregado familiar** é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

7.1. Considera-se **AGREGADO FAMILIAR** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o 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.

7.2. Para efeitos de determinação do montante de **RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

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

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

7.3. 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 e permanente;

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

7. O **valor das despesas** referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 7.3 serão consideradas até ao valor máximo correspondente ao RMMG.

8. As **comparticipações são objeto de revisão anual**, no início de cada ano letivo.

a) Fora destes períodos, só serão equacionados pedidos de reavaliação de mensalidades se tiverem ocorrido alterações imprevistas do rendimento do agregado familiar.

Art.º 8º

Pagamentos

1. As participações familiares mensais deverão ser pagas na ASSCDRans, entre os dias **1 e 15 do mês** a que dizem respeito, caso contrário serão aplicadas as taxas seguintes:

- a) 10%; - do dia 16 ao dia 20
- b) 15% - - do dia 21 ao dia 25
- c) 20% - - do dia 26 ao dia 30
- d) 25% - - superior a 30 dias

2. Em caso de recusa de pagamento superior a 30 dias, será suspensa a frequência do utente.
3. A verificação de mora no pagamento implica proceder judicialmente.
4. Aquando o preenchimento da ficha de pré-inscrição os utentes definem **uma data de início**, independentemente de qual seja o dia, a mensalidade do mês em causa deve ser paga de acordo com o valor calculado em proporção. Caso não seja possível cumprir a data de entrada, devem os utentes contatar a instituição para definição de uma possível nova data.
5. Ao pagamento do mês de Setembro **será sempre acrescido um valor simbólico**, atualizado todos os anos letivos, que servirá para fazer face a custos administrativos associados à constituição e manutenção do processo individual, e a custos com determinados produtos de higiene e saúde específicos.
6. Sempre que o utente queira **rescindir o contrato**, deverá fazê-lo com o mínimo de 30 dias de antecedência. Pelo não cumprimento deste prazo, terão que liquidar a mensalidade do mês seguinte.
7. A **não renovação** por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de oito dias em relação à data do seu termo.

Art.º 9º

Redução das participações familiares

1. Quando o utente tiver outro familiar dentro do agregado familiar **a frequentar o SAD em simultâneo** beneficiará do desconto de 20% na participação familiar mensal.
2. No caso de **ausência do utente por período inferior a 15 dias consecutivos**, não haverá redução de qualquer valor na participação familiar.
3. No caso de ausência do utente por período superior a **15 dias consecutivos** haverá direito a:
 - a) Um desconto de 10% na participação mensal familiar, caso a ausência se deva **a doença devidamente comprovada por declaração médica**.

- b) Um desconto de 10% na comparticipação mensal familiar, caso a ausência se deva a **apoio a terceiro em caso de doença devidamente comprovada por declaração médica**.
- c) Um desconto de 5%, em caso de **ausência por férias (até dois períodos de quinze dias consecutivos no ano letivo)**, e mediante informação com 30 dias de antecedência. É pedido à família que goze as férias com os seus familiares em especial no mês de Julho e Agosto.

4. As **reduções das comparticipações familiares**, previstos nos pontos 3 e 4, serão efetuados apenas no mês seguinte ao da ausência.

5. Os **dias de encerramento da instituição previstos no regulamento interno não dão direito a qualquer tipo de redução na comparticipação familiar**.

CAPÍTULO IV FUNCIONAMENTO

Artigo 10.º Serviços Prestados

1. O Serviço de Apoio Domiciliário presta, no mínimo, dois dos serviços elencados no nº1 e nº2 do artigo 4º.
2. Extra-mensalidade:
 - a) Outros serviços (Marcação de consultas; Pagamento de serviços; Acompanhamento ao exterior; Hidrobalneoterapia; Reforço alimentar para a noite; Cabeleireiro; Manicure e Pedicure; etc.).

Artigo 11.º Horários

1. Horário de Funcionamento:

- a) O SAD abre às 8h e fecha às 17 h.
- b) O SAD funciona de 2.ª a 6.ª feira e encerra aos sábados, domingos, feriados nacionais e municipais, segunda-feira de Páscoa, última sexta-feira de Agosto e em Dezembro (em dia(s) a definir anualmente).

- c) O SAD poderá ainda **encerrar as instalações em situações especiais e imprevistas**, sendo as famílias sempre que possível avisadas com o máximo de antecedência possível.
- d) Poderá ser necessário **encerrar o SAD para desinfestação** por um período de dois dias (sexta-feira prévia e a segunda-feira seguinte), sendo nestes casos também as famílias avisadas com o máximo de antecedência possível.

Art.º 12º

Reuniões

1. Os utentes/famílias podem falar com a Diretora técnica da valência informalmente no início ou final das atividades da instituição, sem que tal prejudique o bom funcionamento do grupo.
2. Não devem em situação alguma usar os contatos telefónicos pessoais dos funcionários da creche, devendo tratar sempre de qualquer assunto relacionado com o utente através do telefone geral da instituição ou do telemóvel da valência.
3. A Diretora Geral e/ou a Diretora técnica atenderão os utentes/famílias sempre que os mesmo solicitem, em data e hora a designar.
4. A Diretora Geral e/ou a Diretora técnica poderão quando entendem necessário convocar uma reunião com os utentes/famílias.

Art.º 13º

Saúde e Higiene

1. Por razão de segurança e preservação da saúde de todos serão suspensos o serviços temporariamente aos utentes portadores ou com suspeita de serem portadores, de **Doenças transmissíveis em fase ativa**, pelo que é dever imperativo dos utentes/famílias comunicarem qualquer alteração clínica que possam configurar perigo.

2. A detecção de situações de doença durante a frequência do SAD serão obrigatoriamente comunicadas às famílias.
3. A **administração de medicação** só será dada quando acompanhada de fotocópia de receita ou guia de tratamento que comprove a absoluta e imprescindível necessidade da mesma durante a permanência no SAD.
4. Em casos pontuais poderá dar-se **medicação sem receita médica**, mediante assinatura pelas pessoas responsáveis de um **Termo de responsabilidade** (Anexo).
5. Os **cuidados médicos e de enfermagem** são da responsabilidade dos familiares ou do próprio utente.
6. Os utentes devem apresentar-se diariamente asseados no corpo e no vestuário.
7. O não cumprimento das condições elementares de higiene poderá levar à suspensão da inscrição.

Art.º 14º

Alimentação

1. Aos utentes que frequentam o SAD, são fornecidas as **refeições**: pequeno-almoço, almoço, e lanche.
2. A alimentação é variada, bem confeccionada e adequada, qualitativamente e quantitativamente, sendo as respectivas **ementas elaboradas pela Diretora Geral e supervisionadas por uma Nutricionista e afixadas em local bem visível**.
3. **O regime alimentar é estabelecido tendo em conta as necessidades relativas dos utentes**, e sempre que tiverem dúvidas poderão agendar uma reunião com a nutricionista.
4. Para os utentes que solicitem um **acompanhamento diferenciado de alimentação**, esses pedidos serão analisados caso a caso pela Diretora Técnica e pela Nutricionista da instituição, sendo obrigatória declaração do médico de família.

CAPÍTULO VI DIREITOS E OBRIGAÇÕES

Art.º 15º

Direitos e deveres dos utentes/família/representante legal

1. Constituem direitos dos utentes do SAD:

- a) A ser servido pelo Serviço de Apoio Domiciliário por vontade própria.
- b) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida.
- c) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade.
- d) A reclamar, verbalmente ou por escrito.

2. Constituem deveres dos utentes do SAD:

- a) Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a instituição em geral.
- b) Cumprir o regulamento.
- c) Avisar a instituição de qualquer alteração ao serviço.

Art.º 16º

Direitos e deveres da instituição

1. Direitos:

- a) Alterar o presente regulamento, sempre que se revele necessário;
- b) Não responsabilização por valores, ouro ou outros objectos que os utentes tenham durante o serviço de SAD.
- c) Conhecer sempre o estado de saúde do utente, a informação médica e a prescrição de cada utente;
- d) Receber mensalmente o pagamento da participação familiar;
- e) Receber o pagamento de eventuais despesas tidas com o utente relativamente a bens ou serviços não incluídos na mensalidade;
- f) Ter conhecimento, com 30 dias de antecedência relativamente ao último dia de pagamento do mês, do abandono de um utente;
- g) Nos casos em que se verifique desrespeito sistemático ao presente Regulamento Interno, será, por iniciativa da Diretora técnica, tal situação apresentada ao Diretor(a)-Geral de Serviços que em conjunto com a Direcção irá proceder à apreciação e decisão, a qual se tomada em consequência do comportamento ilícito imputável ao utente, poderá revestir a forma de expulsão, mediante processo aberto para o efeito.

- h) Em caso de abertura de processo nos termos do número anterior, fica garantido o direito de audiência e de defesa aos visados.
- i) As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento do SAD ou quanto aos actos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentados ao Diretor(a)-Geral de Serviços que fará chegar a informação à Direcção da Instituição.

2. Deveres:

- a) Publicitar, de forma adequada e atempada, as alterações ao presente Regulamento;
- b) Respeitar as normas e os regulamentos estabelecidos por lei;
- c) Elaborar o processo individual de todas os utentes;
- d) Respeitar os utentes na sua individualidade, independência/dependência e formas de estar na vida;
- e) Avisar as famílias sempre que o utente não se encontrar em perfeito estado de saúde, a fim de a recolherem;
- f) Prestar todos os serviços incluídos na mensalidade.

CAPÍTULO VII

PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS

Art.º 17º

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente com quem assuma as responsabilidades donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou responsável e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Art.º 18º

Interrupção temporária da prestação de serviços por iniciativa do utente

1. As situações especiais de ausência devem ser comunicadas, por escrito, à Direcção;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com pelo menos 8 dias de antecedência;
3. O montante da mensalidade do utente, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, sofre uma redução de 10% em caso de doença devidamente comprovada por

declaração médica, ou de 5% em caso de ausência por férias (até dois períodos de 15 dias consecutivos em cada ano);

4. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos, podem determinar a exclusão do utente;

Art.º 19º

Cessação da prestação de serviços por iniciativa do utente

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social da Instituição;

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

Art.º 20º

Livro de Reclamações e Livro de Registo de Ocorrências

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora-Geral de Serviços, pelos pais ou quem assumam as responsabilidades parentais.

2. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

1. A Asscdrans reserva-se no direito de alertar a Comissão de Protecção de Idosos sempre que haja suspeita de negligência ou maus-tratos.

2. O presente regulamento pode sofrer alterações sempre que forem pertinentes e devidamente justificadas, que posteriormente serão comunicadas a todos os intervenientes.

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

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

5. Os casos omissos no presente regulamento, bem como quaisquer dúvidas na sua interpretação, serão resolvidos pela Direcção da Instituição e ouvindo o parecer da Diretora-Geral de Serviços.

6. O presente Regulamento Interno entra em vigor depois de aprovado pela Direcção da Instituição e após comunicação ao Instituto da Segurança Social, I.P. – Centro Distrital do Porto.

Rans, 01 de setembro de 2018

Pelo Presidente da Direcção,

