

## Índice

### **- Capítulo I - Disposições Gerais**

- Norma 1ª - Âmbito de Aplicação.....	3
- Norma 2ª - Legislação Aplicável.....	4
- Norma 3ª - Objectivos do Regulamento Interno.....	4
- Norma 4ª - Cuidados e Serviços.....	4

### **- Capítulo II - Processo de Admissão de Utentes**

- Norma 5ª - Condições de Admissão.....	6
- Norma 6ª - Candidatura.....	6
- Norma 7ª - Critérios de Admissão.....	7
- Norma 8ª - Admissão.....	8
- Norma 9ª - Acolhimento de Novos Utente.....	8
- Norma 10ª - Processo Individual do Utente.....	9

### **- Capítulo III - Regras de Funcionamento**

- Norma 11ª - Horários de Funcionamento.....	10
- Norma 12ª - Cálculo do Rendimento per Capita.....	11
- Norma 13ª - Comparticipações Familiares.....	13
- Norma 14ª - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	14
- Norma 15ª - Pagamento de Mensalidades.....	14

### **- Capítulo IV – Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

- Norma 16ª - Fornecimento e Apoio nas Refeições.....	15
- Norma 17ª – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal.....	15
- Norma 18ª - Tratamento da Roupa de Uso Pessoal do Utente.....	15
- Norma 19ª - Higiene Habitacional.....	16

- Norma 20ª - Actividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade.....16

#### **- Capítulo V – Recursos Humanos**

- Norma 21ª - Quadro de Pessoal.....17
- Norma 22ª - Direcção Técnica.....17

#### **- Capítulo VI – Direitos e Deveres**

- Norma 23ª - Direitos e Deveres dos Utentes.....17
- Norma 24ª - Direitos e Deveres da Instituição.....19
- Norma 25ª - Depósito e Guarda de Bens do Utente.....20
- Norma 26ª - Contrato de Prestação de Serviços. ....20
- Norma 27ª - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente.....20
- Norma 28ª - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador..... 21
- Norma 29ª - Livro de Reclamações.....21

#### **- Capítulo VII – Disposições Finais**

- Norma 30ª - Alterações ao Presente Regulamento..... 21
- Norma 31ª – Disposições Diversas.....22
- Norma 32ª – Entrada em Vigor..... 22

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### Capítulo I

#### Disposições Gerais

#### Norma 1<sup>a</sup>

#### Âmbito de Aplicação

1. A Associação das Cozinhas Económicas Rainha Santa Isabel (adiante designada por ACERSI) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, canonicamente erecta, criada em 1933, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Coimbra do ISS,IP em 01/07/1989, revisto em 01/01/1990.
2. A ACERSI tem por objectivo a promoção da população do Distrito de Coimbra através do propósito de dar expressão ao dever de solidariedade e justiça social entre indivíduos.
3. Para a realização do já enunciado objectivo, a ACERSI dispõe de Serviço de Apoio Domiciliário desenvolvido a partir de estrutura já existente.
4. A ACERSI tem sede no Terreiro do Mendonça n.º 7, em Coimbra.
5. O Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado SAD) está instalado na sede da ACERSI, regendo-se pelas normas que constam no presente regulamento interno.

## **Norma 2ª**

### **Legislação Aplicável**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que se rege pelo estipulado no:

- 1.1. Decreto-Lei n.º 172- A/2014, de 14 de Novembro;
- 1.2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio;
- 1.3. Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- 1.4. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março
- 1.5. Protocolo de Cooperação em vigor;
- 1.6. Circulares de Orientação Técnica;
- 1.7. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

## **Norma 3ª**

### **Objectivo do Regulamento Interno**

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1.1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
- 1.3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

## **Norma 4ª**

### **Cuidados e Serviços**

1. O SAD 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 actividades da vida diária.
2. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - 2.1. Fornecimento e apoio nas refeições;
  - 2.2. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - 2.3. Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
  - 2.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 2.5. Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
3. O SAD pode ainda assegurar outros serviços nomeadamente:
  - 3.1. Cuidados de Imagem;
  - 3.2. Assistência terapêutica medicamentosa;
  - 3.3. Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - 3.4. Acompanhamento a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico;
  - 3.5. Transporte;
  - 3.6. Realização de actividades de motricidade e ocupacionais;

- 3.7. Confeção de alimentos no domicílio;
- 3.8. Cedência de ajudas técnicas;
- 3.9. Apoio psicossocial;
- 3.10. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
- 3.11. Outros serviços/actividades

## **Capítulo II**

### **Processo de Admissão dos Utentes**

#### **Norma 5ª**

#### **Condições de admissão**

- 1. São condições de admissão:
  - 1.1. Ser famílias ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psíquica;
  - 1.2. Impossibilidade de assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária;
  - 1.3. Ausência ou indisponibilidade da família em apoiar e/ou assegurar os cuidados básicos necessários;
  - 1.4. O SAD destina-se a pessoas de ambos os sexos, residentes em Coimbra;
  - 1.5. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou isolamento justifique o apoio deste serviço.

## **Norma 6ª**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente do serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - 1.6. Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - 1.7. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A ficha de identificação (modelo disponível nesta Instituição), assim como os documentos considerados necessários, deverão ser entregues na Instituição em horário de funcionamento desta resposta social.
3. Eventualmente pode ser dispensada a apresentação imediata de alguns documentos, sendo só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **Norma 7ª**

### **Critério de Admissão**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - 1.1. Situação economicamente desfavorecida;
  - 1.2. Inexistência ou ausência de apoio familiar;
  - 1.3. Grau de dependência e incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas;
  - 1.4. Risco de isolamento social;
  - 1.5. Idade do utente;
  - 1.6. Degradação das condições habitacionais;
  - 1.7. Residência próxima da Instituição;
  - 1.8. Ser sócio da ACERSI.

## **Norma 8ª**

### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo responsável técnico desta estrutura de prestação de serviços, tendo em consideração as condições e critérios para admissão constantes neste regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção, ou pessoa em quem tenha sido delegada essa competência.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de dez dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, 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.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, seguindo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao utente ou seu representante legal.

## **Norma 9ª**

### **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - 1.1. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - 1.2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - 1.3. 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;
  - 1.4. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - 1.5. Definição e conhecimento de espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - 1.6. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicilio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicilio do utente;

2. Se durante o período inicial de trinta dias o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dado a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## **Norma 10ª**

### **Processo Individual do Utente**

1. Do Processo Individual do utente, arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantido assim a sua confidencialidade, constam os seguintes elementos:
  - 1.1. Identificação e contacto do utente;
  - 1.2. Data de Início da prestação de serviços;
  - 1.3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - 1.4. Identificação e contacto do médico assistente;
  - 1.5. Identificação da situação social;
  - 1.6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - 1.7. Programação dos cuidados e serviços;
  - 1.8. Registo de períodos de ausência do domicilio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - 1.9. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicilio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - 1.10. Cessação do contrato de prestação de serviços, com a indicação da data e motivo;
  - 1.11. Exemplar do contrato da prestação de serviços.
2. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

## **Capítulo III**

### **Regras de Funcionamento**

#### **Norma 11<sup>a</sup>**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A resposta social de SAD presta serviço nos dias úteis das 8 horas 30 minutos às 18.00 horas.
2. O SAD encerra nos feriados nacionais e municipal, na Terça-feira de Carnaval, nos dias 24, 26 e 31 de Dezembro e na Segunda-feira após o Domingo de Páscoa.
3. Em caso de alterações na calendarização dos serviços prestados por motivos institucionais, será dado conhecimento ao utente, familiar ou representante legal, com a antecedência possível;
4. Em caso de alterações na calendarização dos serviços prestados por motivos imputáveis ao cliente, deve ser comunicado à Instituição com a maior brevidade possível, para que, considerando-se válidos os motivos, se procure reagendar o serviço.
5. Sempre que o utente se ausente do domicílio no período da prestação do serviço, deve avisar para que as funcionárias do serviço, não se desloquem desnecessariamente ao seu domicílio.

## Norma 12ª

### Cálculo do Rendimento *per Capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, conforme legislação/normativos, são considerados os seguintes rendimentos:
  - 3.1. Do trabalho dependente;
  - 3.2. Do trabalho independente;
  - 3.3. De pensões;
  - 3.4. De prestações sociais;
  - 3.5. De bolsas de estudo e de formação;
  - 3.6. Prediais;
  - 3.7. De capitais;
  - 3.8. Outras fontes de rendimento.

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - 4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - 4.4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - 4.5. Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### **Norma 13ª**

#### **Comparticipações Familiares**

1. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de doze mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;
2. A comparticipação familiar pela utilização do SAD é determinada pela aplicação da percentagem de 40% sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente;
3. A comparticipação familiar para a resposta de SAD corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades

- básicas, designadamente: Alimentação, Higiene Pessoal, Higiene Habitacional e Tratamento de Roupas;
4. A prestação de outros serviços para além dos referidos no número anterior, poderá implicar o acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir 50% do rendimento per capita do agregado familiar do utente;
  5. Ao somatório das despesas referidas no 4.2.,4.3., e 4.4., do número 4 da norma 12ª é estabelecido como limite máximo do total de despesas o valor correspondente à RMMG; nos casos em que esta soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
  6. Quanto à prova do rendimento do agregado familiar:
    - 6.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
    - 6.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima, definida nos normativos legais.
  7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

## **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 redução de 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder quinze dias seguidos.

3. As participações 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 15<sup>a</sup>**

#### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia dez de cada mês, na sede da Instituição durante o horário de funcionamento da mesma.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado previa ou posteriormente à sua realização, conforme acordado em cada situação.
3. 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.

### **Capítulo IV**

#### **Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

### **Norma 16<sup>a</sup>**

#### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

1. As refeições serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado, sendo a sua distribuição efectuada entre as 12.00h e as 13.30h.

2. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço complementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. 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 conforme a periodicidade necessária e de acordo com o horário definido com o utente.
2. Poderão ainda ser disponibilizados serviços relacionados com os cuidados de imagem pessoal.

### **Norma 18ª**

#### **Tratamento da Roupa de 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.

### **Norma 19ª**

#### **Higiene Habitacional**



1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente;

### **Norma 20<sup>a</sup>**

#### **Actividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamentos de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Instituição, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
4. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.
5. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
6. Estas aquisições são pagas directamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **Capítulo V**

#### **Recursos Humanos**

### **Norma 21<sup>a</sup>**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

## **Norma 22<sup>a</sup>**

### **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica do SAD compete a um técnico, nos termos do art.º8 da portaria n.º 38/2015 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **Capítulo VI**

### **Direitos e Deveres**

## **Norma 23<sup>a</sup>**

### **Direitos e Deveres dos Utentes**

1. São direitos dos utentes:
  - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - 1.2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - 1.3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - 1.4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - 1.5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - 1.6. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

- 1.7. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - 1.8. 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;
  - 1.9. 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;
  - 1.10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - 1.11. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
- 2.1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
  - 2.2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
  - 2.3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - 2.4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
  - 2.5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - 2.6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - 2.7. Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
  - 2.8. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

## **Norma 24<sup>a</sup>**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

#### 1. São direitos da Instituição:

- 1.1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- 1.2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- 1.3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- 1.4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 1.5. Ao direito de suspender este serviço, 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;

#### 2. São deveres da Instituição:

- 2.1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- 2.2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- 2.3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

- 2.4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 2.5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- 2.6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- 2.7. Manter os processos dos utentes atualizados;
- 2.8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

### **Norma 25<sup>a</sup>**

#### **Depósito e Guarda de Bens do Utente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita 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.

### **Norma 26<sup>a</sup>**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### **Norma 27<sup>a</sup>**

#### **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 mesmo, com 8 dias de antecedência;

### **Norma 28ª**

#### **Cessação da Prestação dos 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 utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

### **Norma 29ª**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição sempre que desejado.

### **Capítulo VII**

#### **Disposições Finais**

### **Norma 30ª**

#### **Alterações ao presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **Norma 31<sup>a</sup>**

#### **Disposições Diversas**

1. Os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Direcção da Instituição, que após consultar a equipa técnica, deliberará emitindo as necessárias directivas.

### **Norma 32<sup>a</sup>**

#### **Entrada em Vigor**

1. Não obstante o constante na norma 30<sup>o</sup>, o presente regulamento entra em vigor na data da sua afixação nas instalações.

Aprovado em Reunião da Direcção de 22 de Abril de 2015

A Presidente da Direcção

---

(Dr.<sup>a</sup> Ana Maria Cardoso Vaz de Medeiros)

ACERSI