SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Entidade Proprietária e Gestora:
Centro Social Paroquial de Atalaia – CSPA

Equipamento:
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO "Senhor Jesus d'Ajuda"

Documento:
REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I 5
ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E SERVIÇOS 5
Artigo 1º 5
Enquadramento 5
Artigo 2º 6
Âmbito pessoal 6
Artigo 3º 6
Objetivos 6
Artigo 4º 6
Serviços Prestados 6
CAPÍTULO II 7
ADMISSÃO 7
Artigo 5º 7
Condições de admissão 7
Artigo 6º 8
Critérios de admissão 8
Artigo 7º 8
Processo de inscrição 8
Artigo 8º 9
Decisão de admissão 9
Artigo 9º 9
Acolhimento dos novos utentes 9
Artigo 10º 10
Processo individual 10
Artigo 11º 11
Listas de Espera 11
CAPÍTULO III 11
FUNCIONAMENTO 11
Artigo 12º 11
Quadro de Pessoal 11
Artigo 13º 11
Direção Técnica e de Serviços 11
Artigo 14º 11
Horários de funcionamento 11

Artigo 15º 12
Garantias dos Clientes 12
Artigo 16º 12
Situações de Negligência, abusos e maus-tratos 12
Artigo 17º 12
Comparticipação Familiar 12
Artigo 18º 13
Conceito de Agregado Familiar 13
Artigo 19º 13
Cálculo do rendimento *"per capita"* 13
Artigo 20º 14
Despesas fixas 14
Artigo 21º 14
Prova de rendimentos e despesas 14
Artigo 22º 15
Tabela de comparticipações 15
Artigo 23º 15
Serviços não incluídos na comparticipação mensal 15
Artigo 24º 16
Pagamento, montante e revisão de Mensalidades 16
CAPÍTULO IV 17
DIREITOS E DEVERES 17
Artigo 25º 17
Direitos dos Clientes 17
Artigo 26º 17
Deveres dos Clientes 17
Artigo 27º 18
Direitos da Entidade Gestora da Instituição 18
Artigo 28º 18
Deveres da Entidade Gestora da Instituição 18
Artigo 29º 19
Livro de Reclamações 19
CAPÍTULO V 19
CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO EM SAD E DISCIPLINA 19

Artigo 30º 19
Contrato 19
Artigo 31º 19
Cessação do contrato 19
Artigo 32º 20
Caducidade 20
Artigo 33º 20
Mútuo acordo 20
Artigo 34º 20
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente 20
Artigo 35º 20
Resolução por parte do utente 20
CAPÍTULO VI 21
DISPOSIÇÕES FINAIS 21
Artigo 36º 21
Cooperação 21
Artigo 37º 21
Casos omissos e execução de normas 21
Artigo 38º 21
Vigência do Regulamento Interno 21
CAPÍTULO VII 21
CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO 21
Artigo 39º 21
Tabela de Controlo de Revisões 21
Artigo 40º 22
Aprovação 22

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E SERVIÇOS

Artigo 1º

Enquadramento

O Centro Social Paroquial de Atalaia (CSPA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A Instituição encontra-se sedeada na Rua Fernando Moura Aparício nº 1 2260- 049 Atalaia, concelho de Vila Nova da Barquinha.

O Centro Social Paroquial de Atalaia tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém desde 2011, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO, com capacidade para 20 utentes. Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da resposta social, de acordo com:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

b) Portaria 2018-D/2019 de 15 de julho que procede à alteração da Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho –que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;

c) Portaria n.º38/2013, 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 - 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.

Artigo 2º

Âmbito pessoal

A Resposta Social de SAD 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. Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade em serem apoiados, o pedido de apoio deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pelo serviço ao cliente.

Artigo 3º

Objetivos

Os objetivos da Resposta Social de SAD são os seguintes:

- Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ ou atividades da vida diária do cliente, proporcionando-lhe todos os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente.
- Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida.
- Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do cliente.
- Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.
- Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
- Prevenir situações de dependência e promover a autonomia do cliente.
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.

Artigo 4º

Serviços Prestados

1- Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos clientes, nomeadamente:

a) Cuidados de conforto e higiene pessoal;

b) Alimentação. Relativamente ao serviço de alimentação, o SAD fornece refeições de dieta sempre que seja apresentada a indicação médica;
c) Tratamento de roupa pessoal e de cama;
d) Higienização de espaços habitacionais;
e) Atividades 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, nomeadamente:

a) Apoio psicossocial;
b) Acompanhamento do utente ao exterior;
c) Acompanhamento das refeições no domicílio;
d) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
e) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;

CAPÍTULO II

ADMISSÃO

Artigo 5º

Condições de admissão

1. A Resposta Social de SAD é um serviço dirigido a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta social.

2. Excecionalmente, este serviço pode dirigir-se a pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, desde se encontrem no seu domicilio em situação de dependência física e /ou psíquica e que não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades e ou a realização das atividades instrumentais de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Artigo 6º

Critérios de admissão

São condições de preferência na admissão:

- Residir na freguesia de Atalaia;
- A vulnerabilidade económico-social, o grau de degradação das condições habitacionais e de isolamento;
- Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência
- A inexistência de apoio familiar;
- Ter familiares clientes na Instituição (crianças ou idosos);
- A frequência de outra resposta social na Instituição;

Artigo 7º

Processo de inscrição

1- O pedido de inscrição deverá ser formulado pelo cliente ou por um representante que se responsabilize. É preenchida uma ficha de inscrição específica para o processo em questão, sob orientação do Coordenador da Anciania ou da Direção Técnica e entregue o Regulamento Interno em vigor. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após a decisão da Direção e avaliação pela equipa técnica. Não havendo vaga, o cliente fica inscrito na lista de espera. Para o processo de inscrição são necessárias cópias dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade, Cartão de cidadão ou Certidão de Nascimento;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social/Pensionista;
- Cartão do Serviço Nacional de Saúde;
- Cartão de Identificação Fiscal;
- Declaração de rendimentos e nota de liquidação do IRS do ano anterior;
- Recibo da renda de casa ou amortização de casa própria, desde que esteja a ser paga. Esta despesa deverá corresponder a uma habitação coincidente com a morada efetiva do agregado familiar;
- Declaração médica comprovativa da inexistência de doença infectocontagiosa ou perturbação mental;
- Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato;

- Comprovativo de despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado de doença crónica.

2- Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3- 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

Artigo 8º

Decisão de admissão

1- A decisão da prestação do serviço é da competência da Direção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pelos técnicos e parecer da Direção Técnica e/ou Coordenador da Anciania. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.

2- Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Direção Técnica, sujeito a confirmação posterior da Direção do CSPA, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do cliente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que entenda mais adequada.

Artigo 9º

Acolhimento dos novos utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;

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

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

f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

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

Artigo 10º

Processo individual

Deverá constar no processo individual do cliente:

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

O SAD deve manter atualizado o processo individual a que alude o anteriormente exposto neste artigo.

Artigo 11º

Listas de Espera

Constarão na lista de espera os clientes que, após realização da inscrição não tenham vaga no momento.

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao Cliente/Responsável a posição que esta ocupa na lista de espera por contacto telefónico.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO

Artigo 12º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta Resposta Social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção de serviços, coordenação técnica e pedagógica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Artigo 13º

Direção Técnica e de Serviços

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é dirigido por um Diretor Técnico que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento. O Diretor é substituído nas suas ausências pelo Coordenador da Anciania.

Artigo 14º

Horários de funcionamento

O SAD funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h00 horas. Pode, em casos excecionais, e devidamente diagnosticados pela equipa técnica, prolongar-se até às 20 horas.

O Serviço de higiene pessoal funciona das 09h às 12h. A distribuição da alimentação decorre das 11h30 às 13h. A higiene habitacional funciona das 15h às 16h30.

Aos sábados funciona o serviço de distribuição das refeições das 11h30 às 13h. O SAD pode funcionar aos fins-de-semana, com outros serviços desde que o número de pedidos o justifique.

O SAD não é prestado: nos dias de feriados nacionais e locais, Terça-Feira de Carnaval e 24 de Dezembro.

Artigo 15º

Garantias dos Clientes

Aos clientes de SAD é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

Artigo 16º

Situações de Negligência, abusos e maus-tratos

Os colaboradores quando detetam algum sinal de negligência externa, abuso ou mau trato, registam a situação e encaminham para a Direção Técnica que convocará o Cliente/Responsável a fim de avaliar a situação, de acordo com procedimentos inscritos no Manual para gestão e prevenção de situações de abuso, negligência e maus tratos.

Nos casos em que não é possível resolver a situação apenas com a intervenção técnica, esta será sinalizada às autoridades competentes na área da 3ª Idade.

No caso de ser detetado algum mau trato de origem interna, a situação será imediatamente averiguada e, caso haja indícios da sua veracidade, será comunicada às autoridades competentes. No caso da responsabilidade comprovada ser imputável ao colaborador, será instaurado o respetivo processo disciplinar.

Artigo 17º

Comparticipação Familiar

Por comparticipação familiar entende-se o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais determinado em função da percentagem definida, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação

Artigo 18º

Conceito de Agregado Familiar

O agregado familiar a considerar para efeitos do cálculo da comparticipação familiar é constituído pelo 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.

Artigo 19º

Cálculo do rendimento *"per capita"*

1- O cálculo do rendimento *"per capita"* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2- Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se as pensões de velhice, invalidez e sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos. Consideram-se ainda os rendimentos do trabalho dependente e independente, as prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, neste caso considera-se 50% do montante da prestação social para a inclusão), as bolsas de estudo e formação.

Artigo 20º

Despesas fixas

Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

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

As despesas fixas documentadas a que se referem as alíneas b) e d) do número anterior serão deduzidas no rendimento ilíquido até ao montante mensal correspondente ao RMG.

Artigo 21º

Prova de rendimentos e despesas

1. Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despectivas despesas mensais fixas. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.

2. Sempre que o cliente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção do CSPA, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à aplicação do pagamento da comparticipação mensal máxima praticada na resposta social de Serviço de apoio Domiciliário. (Custo mensal real de cada cliente).
3. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de por parte do CSPA, implicam a suspensão da prestação de serviços ao cliente, pelo SAD até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

Artigo 22º

Tabela de comparticipações

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 de serviços	Dias Úteis	Dias úteis + sábado
2	50%	55%
3	55%	60%
4	60%	65%
5	65%	70%

Artigo 23º

Serviços não incluídos na comparticipação mensal

Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, os seguintes:

- Serviços de apoio na área da saúde (Massagens, administração da medicação) - 5%

Artigo 24º

Pagamento, montante e revisão de Mensalidades

1. A comparticipação familiar, bem como, outros serviços para além dos básicos, os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas, devem ser pagas mensalmente, contra recibo, na Receção do CSPA, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato da admissão no Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e as restantes entre o primeiro e o oitavo dia de cada mês.
2. Formas de pagamento – Multibanco preferencialmente, transferência bancária, numerário e cheque.
3. A comparticipação familiar deve ser paga pelo cliente ou por familiar responsável pelo mesmo.
4. O atraso no pagamento da comparticipação, desde que imputável culposamente ao cliente ou aos seus familiares, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 0,5 pontos percentuais da retribuição mínima mensal garantida, por cada dia útil que passe, cumulável até à data do pagamento.
5. 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.
6. Se por qualquer circunstância, nomeadamente desistência ou morte, o cliente permanecer na Instituição além do primeiro dia do mês em questão, deixando de o estar posteriormente, este ou o seu familiar responsável incorre na obrigação de pagar a totalidade da mensalidade, dado que a sua presença foi fator de impossibilidade de ocupação por outro cliente.
7. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, correspondente a 20%.
8. Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal de 10% em caso de interrupção dos serviços, de acordo o estipulado no artigo 34º.

9- A comparticipação familiar será revista em janeiro. O utente tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 25º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Ter acesso à ementa semanal;
- Receber visitas dos seus familiares e amigos;
- Apresentar reclamações sobre o serviço à Direção Técnica ou ao Coordenador da Anciania.
-

Artigo 26º

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da sua qualidade vida;
- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e propostas;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

Artigo 27º

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São direitos da entidade gestora da Instituição:

- A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.
- Ser informada relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada cliente.
- Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde e da prescrição medicamentosa de cada cliente.
- Dispor da informação considerada necessária relativamente à identificação do cliente e da família, bem como, contactos dos seus responsáveis.
- Suspender o 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. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços do SAD é da competência da Direção do CSPA, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.
- Reunir com o Cliente/Responsável de forma a avaliar adequadamente a resposta social.
- Receber a mensalidade até ao 8º dia de cada mês.

Artigo 28º

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da entidade gestora da Instituição:

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;

- Tratar os dados pessoais recolhidos no âmbito dos fins da instituição de forma licita, transparente e garantindo a lealdade do tratamento para com as pessoas cujos dados pessoais estão a ser tratados, de acordo com a Politica de Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais;
- Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- Possuir livro de reclamações.

Artigo 29º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSPA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Receção sempre que desejado.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO EM SAD E DISCIPLINA

Artigo 30º

Contrato

O SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.

Para o efeito consignado anteriormente, os clientes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar o documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Artigo 31º

Cessação do contrato

A cessação do contrato pode ocorrer por:

- Caducidade;
- Revogação por acordo;

- Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Artigo 32º

Caducidade

O contrato caduca, nomeadamente:

- Quando o utente não necessita da resposta social em referência.
- Com a morte do utente.
- Atingindo o prazo estabelecido, no caso futuro, de acolhimento temporário.

Artigo 33º

Mútuo acordo

Podem as partes revogar o contrato quando assim o acordem. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Artigo 34º

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 e dará direito a redução de 10% na comparticipação familiar mensal caso a interrupção seja por período igual ou superior a 15 dias;

3-Em caso de interrupção por doença/internamento, devidamente comprovado, a redução na comparticipação familiar mensal será proporcional aos dias de ausência.

Artigo 35º

Resolução por parte do utente

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção do CSPA, com antecedência de 30 dias.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36º

Cooperação

O CSPA privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

Artigo 37º

Casos omissos e execução de normas

Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do CSPA. Compete à Direção do CSPA emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

Artigo 38º

Vigência do Regulamento Interno

O presente Regulamento entra em vigor no dia 01 de dezembro de 2021, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno. Toda e qualquer alteração ou aditamento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 10 dias e comunicada à entidade competente- Instituto de Solidariedade e Segurança Social podendo ser consultado na secretaria ou junto da Direção de Técnica.

CAPÍTULO VII

CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Artigo 39º

Tabela de Controlo de Revisões

Data da Revisão e Conteúdo da revisão: 10/03/2011 – Redação da versão original – Aprovação em 25/05/2011

Data da Revisão e Conteúdo da revisão: 02/02/2012

Data da Revisão e Conteúdo da revisão: 27/07/2015, Aprovação em 03/08/2015

Data do aditamento: 29/02/2016

Data da Revisão e Conteúdo da revisão: 31/07/2019

Data da Revisão e Conteúdo da revisão: 25/11/2021

Artigo 40º

Aprovação

Aprovado pela Direção, em 25 de novembro de 2021

O Presidente da Direção do CSPA