

Raykaal

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE PARADA DE GATIM

Instituição Particular de Solidariedade Social



**Regulamento Interno de Funcionamento
do
Serviço de Apoio Domiciliário**



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, em abril de 2002, para a resposta social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, 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 n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e/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 de atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

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 conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

e) Atividades de animação e socialização, designadamente, 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) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- b) Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Cedência de ajudas técnicas.

3. Os cuidados e serviços são prestados de segunda-feira a sábado.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª.

NORMA 6ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro Social.



Dayabel

Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Indisponibilidade da família ou de outras pessoas em prestar assistência ao utente;
- c) Estar em situação de dependência;
- d) Conflito familiar, marginalização ou exclusão;
- e) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- f) Situação de isolamento geográfico ou isolamento pessoal.

NORMA 8ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. 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 o Presidente da Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de cinco dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, 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 com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo 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 de admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

NORMA 9ª

Acolhimento dos Novos Utes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente;



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social, 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 do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio;
- 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. Se, durante este período, o utente não se adaptar, será 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.

NORMA 10ª

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:
- a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação de 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;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Rayabal



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

NORMA 11ª

Horário de Funcionamento

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda a sexta-feira das 8:30h às 13:00h e das 15:00h às 17:00h, aos sábados funciona das 8:30h às 13:00h.

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* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

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 (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 carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoas em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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 montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

Dayakal

- a) Trabalho dependente;
 - b) 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) 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 seguros ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) 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;
 - g) 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 de 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).
- 4. Para efeito de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:**
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Valores pagos como comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta ERPI.

NORMA 13ª



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

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:

Serviços	Percentagem sobre o rendimento <i>Per Capita</i>
Alimentação	25%
Higiene Pessoal	15%
Tratamento de Roupas	5%
Higiene Habitacional	5%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 12ª 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 á prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

b) As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação familiar máxima;

4. 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 efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

2. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 15ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte, na sede do Centro Social ou através de transferência bancária, mediante entrega do respetivo recibo;
2. O pagamento de outras atividades ou serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, esta Instituição poderá suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª

Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração de uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. As refeições são entregues nos domicílios dos utentes entre as 11:30m e as 13:00h;
3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado na Instituição.

NORMA 17ª

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal consiste na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado 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.

NORMA 18ª

Tratamento da Roupa do uso Pessoal do Utente

Dayatal



Raybass

Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

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, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de prestação de serviços celebrado.

NORMA 20ª

Atividades de animação e socialização, designadamente, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem participar;
2. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras entidades do concelho;
3. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
4. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 21ª

Acompanhamento e Transporte a Consultas assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico

Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Quando os familiares por razões atendíveis não possam acompanhar o utente, o SAD poderá assegurar o acompanhamento e transporte dos seus utentes a consultas e à realização de exames complementares de diagnóstico.

NORMA 22ª



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

Realização de Pequenas Modificações no Domicílio

O serviço de apoio domiciliário pode proceder à realização de pequenas modificações no domicílio do utente, tornando-o mais funcional. Estas modificações só serão realizadas com o consentimento do utente e, se possível, em articulação com o familiar de referência.

NORMA 23ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, este tipo de apoios não estão incluídos no valor da comparticipação. O utente é informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 24ª

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da noite e domingos, recorrendo para isso a familiares e/ou voluntários.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 25ª

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado á entrada do Centro Social, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 26ª

Direção Técnica

A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado na Instituição, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 27ª

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:

Dayanauf



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- g) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 28ª

Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

1. Verificar que todos os dirigentes e funcionários são tratados com respeito e dignidade;



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

2. Receber, atempadamente, a mensalidade acordada;
3. Ver respeitado o seu património;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e / ou familiares no ato da admissão.

NORMA 29ª

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Á co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;



Dayana

Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 30ª

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 31ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente 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, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 32ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

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

NORMA 33ª



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim
Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs por Facto Nãõ Imputãvel ao Prestador

Dapkal

Situações em que pode cessar a prestaçãõ de serviçõs:

1. A cessaçãõ da prestaçãõ de serviçõs acontece por denúncia do contrato de prestaçãõ de serviçõs, por institucionalizaçãõ ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituiçãõ 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato da prestaçãõ de serviçõs.

NORMA 34ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislaçãõ em vigor, este serviçõ possui Livro de Reclamações, que poderã ser solicitado junto do Diretor Técnicõ da Instituiçãõ, sempre que solicitado, pelo utente ou familiar.

NORMA 35ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviçõ dispõ de Livro de Registo de Ocorrências, que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direçãõ Técnicã por parte das ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Serviçõ de Apoio Domiciliãrio.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento serã revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviçõ de Apoio Domiciliãrio, resultantes da avaliaçãõ geral dos serviçõs prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serãõ comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedênciã mìnima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resoluçãõ do contrato a que a estes assiste, em caso de discordânciã dessas alterações;
3. Serã também comunicado ao ISS, IP., qualquer alteraçãõ a este Regulamento Interno.



Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim

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

NORMA 37º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social e Paroquial de Parada de Gatim, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 38ª

Disposições Complementares

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao cliente pela Instituição serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este Regulamento e com o parecer dos técnicos de acompanhamento da Segurança Social.

NORMA 39ª

Entrada em Vigor

O Presente Regulamento Interno entra em vigor em 1 de setembro de 2021.

O Presidente da Direção



Pe. Jayakar Keddumamma