

Aprovado a: 31/01/2025

Alterado a: 31/01/2025

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO





Centro Social e Polivalente de Ourentã



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Polivalente de Ourentã (C.S.P.O.) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra, em 01/10/2010, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, e rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2º 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 temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro (aprova o Estatuto das IPSS), e alterado pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho;
- 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 64/2007, de 14 de março, republicado pelo 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 respectivo contra-ordenacional;
- e) Portaria 196-A/ 2015 de 1 de Julho define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as instituições particulares de solidariedade social;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor.

Artigo 3°

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

Artigo 4°

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1. O C.S.P.O. assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 1.3. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.4. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
 - 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação e entidades da comunidade.

2. Outros serviços:

- 2.1. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- 2.2. Apoio psicossocial;
- 2.3. Transporte, mediante solicitação e verificação das condições para o efeito;
- 2.4. Cuidados de imagem;
- 2.5. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- 2.6. Realização de atividades ocupacionais.



CAPÍTULO II METODOLOGIA DE MAUS TRATOS E NEGLIGÊNCIA

Artigo 5.°

Metodologia

Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos, sejam eles físicos, psicológicos ou de negligência, compete ao colaborador que as identifique informar o(a) Director(a) Técnico(a) (DT) que registará o sucedido. Dependendo da gravidade da situação, o(a) Director(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatamente (situações menos graves) ou remeter a questão para a Direcção e ao mesmo tempo para as entidades competentes. Serão avaliadas as características da família; o grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa; a qualidade do afecto; o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa; o possível desgaste que os familiares sentem face à situação; a natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

CAPÍTULO III PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6°

Condições de Admissão

São condições de admissão neste C.S.P.O.:

- 1. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em casos excecionais de pessoas que devido ao seu estado físico e/ou psíquico necessitem do apoio deste serviço;
- 2. Vontade expressa em frequentar a Resposta Social.

Artigo 7°

Candidatura

- 1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se 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 obrigatória dos seguintes documentos:
 - Declaração médica comprovativa de que o idoso não sofre de doença impeditiva para frequentar a resposta social;
 - 1.2. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.3. Comprovativo da pensão de reforma, atualizado;
 - 1.4. Declaração de outros bens auferidos e/ou bens possuídos;



- Regulamento Interno 1.5. Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação.
- 2. O horário de atendimento para candidatura é de 2ª Feira a 6ª Feira das 9:0 0 às 17:00;
- 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços de Acção Social do C.S.P.O.;
- 4. 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.

Artigo 8°

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- 1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão de todos os utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 - 1.1. Situação económico-financeira precária;
 - 1.2. Falta ou incapacidade de familiares que lhe prestem apoio;
 - 1.3. Situações de risco social e económico para o cliente;
 - 1.4. Residência na área de abrangência do C.S.P.O..

Em situação de igualdade serão sempre privilegiados os clientes pertencentes a agregados familiares desfavorecidos.

Artigo 9°

Admissão

- 1. Para formalizar a inscrição, é necessário o preenchimento de um formulário fornecido pela Instituição;
- 2. A entrevista de admissão é realizada pela Técnica Superior de Serviço Social, onde são prestados os esclarecimentos sobre a resposta social;
- 3. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Técnica Superior de Serviço Social, que realiza visita domiciliária para elaboração do relatório social:
- 4. Após analisada a candidatura, é submetida à apreciação da Direção, para admissão;
- 5. É competente para decidir a Direcção deste C.S.P.O.;
- 6. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias úteis.

Artigo 10°

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente devem constar os seguintes elementos:



- a) Número do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- b) Número do Cartão de Contribuinte Fiscal;
- c) Número do Cartão de Utente;
- d) Número do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- e) Informações médicas, onde conste o nome do médico de família, as doenças, a medicação, alimentação e o seu contacto;
- f) Declaração de rendimentos actualizada;
- g) Plano de cuidados ou serviços a prestar, registo de cada serviço prestado e respetiva data, registo da avaliação periódica;
- h) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação.
- 2. No domicílio do utente permanecerá uma cópia do processo individual.

Artigo 11°

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente que entrará para a lista de espera, submetendo-se aos critérios de priorização referidos no Artigo 7°. Os clientes são retirados da Lista de Espera, quando demonstrem vontade expressa.

CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 12°

Instalações

 O Centro Social e Polivalente de Ourentã está sedeado na Rua Frei Manuel dos Santos nº37 3060-459 Ourentã e as suas instalações são compostas por: Creche, CATL, Centro de Dia, Cozinha, Lavandaria, Secretaria/Atendimento ao público, Gabinete Técnico, Gabinete da Direção.

Artigo 13°

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário deste C.S.P.O. funciona de Segunda a Domingo, das 8:30 às 17:30, excepto no dia de Natal, dia de Ano Novo e Domingo de Páscoa.



Regulamento Interno - SAD

Artigo 14°

Pagamento da Mensalidade

- O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: do dia 8 ao dia 15 de cada mês, nos serviços Administrativos do C.S.P.O.;
- O atraso do pagamento da prestação implica o pagamento de um acréscimo diário de um euro.

CAPÍTULO V COMPARTICIPAÇÕES/MENSALIDADES

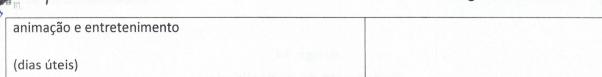
Artigo 15°

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.

A comparticipação familiar devida pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem até 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar:

Serviços	Percentagem a aplicar
Fornecimento das refeições	Pequeno-almoço 5%
(dias úteis+fins de semana)	Almoço 20%
	Lanche 5%
	Jantar 15%
Cuidados de higiene e conforto pessoal	10%
(dias úteis+fins de semana)	
Higiene habitacional	10%
(dias úteis)	
Tratamento da roupa	10%
(dias úteis)	
Atividades de animação e socialização, designadamente	0%



 De acordo com o disposto na Portaria 196-A de 1 de Julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RAF/12 - D$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Agregado familiar

- 2.1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desse que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge ou pessoa em união da facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3° 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 ou tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente e qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 2.1.1. Sem prejuízo no disposto no ponto anterior, não são consideradas para efeito do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
- a) Tenham entre si vínculo contratual (por ex. Hospedagem ou arrendamento de parte da habitação;
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 2.2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de um dos membros do agregado familiar, ainda que por período superior, se a mesma for devida a



razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

3. Rendimentos do agregado familiar

- 3.1. Para efeitos de determinação do montante do rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes elementos:
- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 3.1.1. Para os 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;
- 3.1.2. Consideram-se rendimentos para o efeito da alínea c) no ponto 3.1, as pensões de velhice, sobrevivência, invalidez, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- 3.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo nº8 do código de IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas a cedência do uso do prédio ou parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns do prédio;
- 3.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante:



- 3.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requente e do respectivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da retribuição mínima mensal garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 3.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do código do IRS, designadamente os juros, de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte;
- 3.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 3.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
- 4. Despesas fixas do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.
- 4.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 4.4. As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 5. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, este C.S.P.O. pode solicitar mais documentos para apuramento dos factos.

A falta de entrega dos documentos referidos anteriormente, no prazo concedido para o efeito determina a aplicação da comparticipação familiar máxima.

6. Montante máximo da comparticipação familiar



A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades respectivas das instituições e Ministério responsável por esta.

Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentam a resposta social nesse ano.

7. Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, o cálculo da mensalidade é feito da mesma forma, sendo livre a fixação do valor da comparticipação familiar, desde que não ultrapasse o custo médio por cliente, devidamente afixado e registado no ano anterior, contudo poderá ser acrescido de forma explícita do montante relativo à prestação de serviços extra.

8. Redução da comparticipação

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

A mensalidade paga não poderá, em qualquer caso, ser objeto de restituição, mesmo por morte ou ausência do cliente.

9. Revisão da comparticipação

As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil. Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente no rendimento per capita mensal, pode este C.S.P.O. proceder à revisão da respetiva comparticipação.

10. Serviços extra

Os serviços extra, designadamente, transporte a consultas, acompanhamento da refeição e acompanhamento da medicação, tem um valor fixo, não variável.



CAPÍTULO VI PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 16°

Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica

- 1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição principal e por outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar.
- 2. As ementas são elaboradas semanalmente, sendo afixadas na Instituição e distribuídas aos utentes;
- 3. A alimentação é variada e adequada à idade e ao estado de saúde do idoso;
- 4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- 5. Horário das refeições: pequeno-almoço: 9h, almoço: 12h, lanche e jantar: 16h.

Artigo 17°

Cuidados de higiene e conforto pessoal

- 1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
- 2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como serviço extra;
- 3. Cada cliente deverá possuir na sua habitação os produtos de higiene pessoa (champô, sabonete/sabão ou gel duche, esponja, entre outros) a utilizar pelas colaboradoras
- 4. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Artigo 18°

Higiene habitacional

 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.

Artigo 19°

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.



Regulamento Interno - SAD

2. Para o tratamento de roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço prestado.

Artigo 20°

Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer e cultura

- O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da diretora técnica e da Animadora Sociocultural que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD são incluídos;
- 2. Os passeios são gratuitos;
- 3. É sempre necessária autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
- 4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionárias da Instituição;
- 5. Os utentes serão contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do e para o domicílio, a cargo da Instituição.

Artigo 21°

Atividades/Servicos Prestados

Sempre que a Direção entenda que deverá ser realizada uma atividade extra, relacionada com a época ou com o tema desenvolvido em cada ano, organiza toda a atividade para que não obrigue a qualquer encargo por parte dos utentes e comunica-lhes antecipadamente a data e agenda da atividade.

Artigo 22°

Passeios ou Deslocações

Cada vez que o C.S.P.O. realiza um passeio ou atividade no exterior, o utente deve assinar um termo de responsabilidade.



CAPÍTULO VII RECURSOS HUMANOS

Artigo 23°

Quadro de Pessoal

- 1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2. A esta valência está afecto o seguinte pessoal, salvo situações imprevistas ou excecionais:
 - a) Diretora Técnica/Técnica Superior de Serviço Social
 - b) Cozinheira
 - c) Ajudante de Cozinha
 - d) Ajudante de Acção Directa
 - e) Auxiliares de Serviços Gerais
 - f) Administrativa

Artigo 24°

Direção Técnica

A Direcão Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a uma Técnica Superior de Serviço Social, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

São funções da Diretora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia:
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;



- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES

Artigo 25°

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- 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;
- 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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) 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;
- j) 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:
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço à Técnica Superior de Serviço Social da Instituição;
- I) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.



Artigo 26°

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD 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 actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 27°

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do serviço:

- São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário, como estrutura da Associação, ser respeitado na sua integridade institucional.

Artigo 28°

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Servico

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- Garantir o bom funcionamento do serviço prestado, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos utentes, de acordo com as normas legais em vigor;
- Respeitar sempre o domicílio e a privacidade do cliente;
- Cumprir o plano de cuidados pré-definido.





CAPÍTULO IX PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 29°

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

- Apenas é admitida a interrupção 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 menos, com 8 dias de antecedência;
- 3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Artigo 30°

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Artigo 31°

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
- 2. Sempre que por motivos alheios ao prestador houver necessidade de cessar os serviços, o utente ou os seus responsáveis devem comunica-lo a esta IPSS no prazo de 5 dias úteis;
- 3. Quando a cessação é por iniciativa do prestador de serviços, o mesmo deve fazê-lo num prazo de 5 dias úteis;
- Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços, por iniciativa do prestador de serviços, quando se verificar:
 - a) Não cumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
 - b) Não cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços;
 - c) Falta de respeito pela integridade das colaboradoras e da própria instituição;
 - d) Ocorrência de irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social;



Artigo 32°

Cancelamento da inscrição

- 1. O cancelamento da inscrição por desistência, só produz efeitos no final do mês em curso, mediante a apresentação do requerimento à Direção, com a antecedência mínima de 15 dias;
- Nos casos de cancelamento por anulação ou desistência, o idoso perde toda as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeita à lista de espera, como no caso da primeira admissão.

CAPÍTULO X RECLAMAÇÕES

Artigo 33° Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este C.S.P.O. possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços de Administrativos., sempre que desejado.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34°

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direcção do CSPO informará e contratualizará com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 35º Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direcção do CSPO, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



Artigo 36°

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em **31/03/2022**, considerando a aprovação inicial a 10/01/2008 e as alterações a 13/11/2008, 18/12/2008, 07/10/2010, 18/11/2010, 06/02/2014, 20/11/2014, 21/01/2015, 05/01/2017, 16/07/2020, 30/03/2022 e 31/01/2025.

A Direção,

Jenus

Portos Director

Olereto Mencerlen

Jesse