



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL:

# SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Prestamos Serviços de Qualidade

Aldeia de S. Sebastião

# Índice

<b>CAPITULO I</b> .....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
NORMA I.....	4
Âmbito de Aplicação .....	4
NORMA II.....	4
Legislação Aplicável .....	4
NORMA III .....	4
Objetivos do regulamento.....	4
NORMA IV .....	4
Destinatários, Objectivos, Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas .....	4
<b>CAPITULO II</b> .....	7
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES .....	7
NORMA V .....	7
Condições de Admissão .....	7
NORMA VI.....	7
Candidatura.....	7
NORMA VII.....	8
Critérios de Admissão .....	8
NORMA VIII .....	8
Admissão .....	8
NORMA IX.....	9
Acolhimento dos novos clientes .....	9
NORMA X .....	9
Processo Individual do Cliente .....	9
NORMA XI.....	10
Listas de Espera .....	10
<b>CAPITULO III</b> .....	11
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	11
NORMA XII.....	11
Instalações .....	11
NORMA XIII .....	11
Horários de Funcionamento .....	11
NORMA XIV .....	11
Pagamento de Mensalidades.....	11
NORMA XV .....	11
Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades .....	11
NORMA XVI.....	14
Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	14
NORMA XVII.....	15
Refeições .....	15
NORMA XVIII .....	15
Actividades/Serviços Prestados.....	15
NORMA XIX .....	16
Pessoais ou Deslocações.....	16
NORMA XX .....	16
Quadro de Pessoal .....	16
NORMA XXI.....	16
Direção Técnica.....	16
NORMA XXII.....	16
Direitos dos Clientes.....	16

NORMA XXIII .....	17
Deveres dos Clientes .....	17
<b>NORMA XXIV</b> .....	17
Direitos da Instituição.....	17
<b>NORMA XXV</b> .....	18
Deveres da Instituição .....	18
<b>NORMA XXVI</b> .....	18
Entrega da chave do domicílio .....	18
<b>NORMA XXVII</b> .....	18
Contrato .....	18
<b>NORMA XXVIII</b> .....	18
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	18
<b>NORMA XXIX</b> .....	19
Cessação da prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador.....	19
<b>NORMA XXX</b> .....	19
Livro de Reclamações .....	19
<b>NORMA XXXI</b> .....	19
Livro de Registo de Ocorrências .....	19
<b>CAPITULO IV</b> .....	20
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	20
<b>NORMA XXXII</b> .....	20
Alterações ao Regulamento .....	20
<b>NORMA XXXIII</b> .....	20
Disposições Complementares – Saúde .....	20
<b>NORMA XXXIV</b> .....	20
Disposições Complementares.....	20
<b>NORMA XXXV</b> .....	21
Entrada em Vigor.....	21

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I

#### Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada Associação Desportiva Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião, constituída em 18/12/1991, com publicação no Diário da República a 18/03/1992, e acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Guarda, rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA II

#### 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 ou outro impedimento, não possam satisfazer as suas necessidades básicas e rege-se pela legislação, circulares em vigor.

### NORMA III

#### Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes e/ou representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

### NORMA IV

#### Destinatários, Objectivos, Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

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, temporariamente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente:

- a) Satisfazer as necessidades básicas dos clientes e as atividades da vida diária;
- b) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;
- d) Minorar situações de isolamento e de solidão;
- e) Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
- f) Contribuir para adiar ou evitar a institucionalização;
- g) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- h) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia;
- i) Contribuir para a manutenção do idoso no seu meio habitacional.

3. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura um conjunto de serviços considerados indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, podendo o Cliente usufruir de todos eles ou optar por qualquer um deles, conforme a sua necessidade. São eles:

- a) Fornecimento de refeições e acompanhamento das mesmas, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Tratamento de roupa (de uso pessoal e da habitação do cliente);
- d) Higiene habitacional (no estritamente necessário à natureza do apoio a prestar);
- e) Atividades de animação/socialização.

O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda os seguintes serviços esporádicos/pontuais:

- a) Assistência medicamentosa
- b) Serviços de enfermagem;
- c) Acompanhamento ao exterior, desde que a situação familiar/económica assim o justifique (compras, consultas e exames médicos);
- d) Encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, Apoio Psicossocial, entre outros);
- e) Apoio Psicossocial nas situações de maior isolamento;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio

- g) Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (auto-conhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos); e lúdica (festas, passeios, rábulas, jogos de tabuleiro).
4. Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis ou fins-de-semana, de acordo com a necessidades da pessoa idosa e com o contratualizado.

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### NORMA V

##### Condições de Admissão

1. São admitidas no SAD pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
2. Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
3. Necessidade de ajuda na execução das actividades da vida diária;
4. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

#### NORMA VI

##### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1 Bilhete de Identidade do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
  - 1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
  - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
  - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5 Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7 Outros documentos considerados pertinentes.

2. As inscrições podem ser efectuadas em qualquer período do ano, de 2.<sup>a</sup> a 6.<sup>a</sup> feira, na secretaria da instituição no seu período de funcionamento, sendo o cliente e/ou o familiar/pessoa responsável informado dos documentos a entregar nos serviços administrativos.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues também na secretaria.
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 VII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Clientes, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
2. Estar em situação de isolamento social;
3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
4. Ser natural ou residente na área geográfica, abrangida pela instituição, com preferência pelos residentes da freguesia;
5. Reunir outros requisitos que sejam objeto de análise da Direção e Direção Técnica.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Directora Técnica, a quem compete emitir o parecer;
2. A admissão do cliente à valência de Serviço de Apoio Domiciliário é da responsabilidade da Direção da Instituição;
3. Num prazo máximo de 15 dias úteis da decisão será dado conhecimento ao cliente;
4. Após a admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, com a realização de uma entrevista de avaliação diagnóstica em local acolhedor que garanta a confidencialidade das informações. A entrevista pode ser efectuada no

- domicílio, consoante as limitações do cliente. Esta entrevista visa recolher informações destinadas à análise e avaliação das necessidades, expectativas e interesses da família e do idoso;
5. No final da entrevista é agendada uma visita ao domicílio para apresentação dos colaboradores do SAD que vão prestar o serviço;
  6. No ato de admissão deverá ser dado conhecimento/entregue ao cliente/familiar responsável o respectivo Regulamento Interno.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos novos clientes**

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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) 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, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O Processo Individual é composto pelos seguintes documentos:

- ficha de inscrição do cliente e a identificação e contato de, pelo menos, uma pessoa responsável ou de referência;
- ficha de avaliação diagnóstica onde consta a sua situação social e económica, as suas necessidades específicas, os seus hábitos de vida, gostos e interesses; onde é identificado o colaborador com conhecimento pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- contrato de prestação de serviços assinado pelas partes contraentes;
- registo de ocorrências;
- registo de intervenção psicossocial;
- registo de serviços prestados a cada cliente.

2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão;
2. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera;
3. Sempre que surja uma vaga, e no fim do ano civil, a lista de espera é actualizada, sendo os clientes informados por telefone da posição que ocupam e se mantêm o interesse em permanecer em lista de espera.

### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA XII

##### Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da ADCS de Aldeia de S. Sebastião está sediado no Largo da Igreja nº6, 6355-041 Aldeia de S. Sebastião, Tel. 271511064, Fax. 271518124, Correio electrónico: [adcsaldeia@gmail.com](mailto:adcsaldeia@gmail.com), contribuinte nº502697660 e as suas instalações são compostas por: área técnica e administrativa; área de refeições – refeitório, cozinha; área de higiene - instalações sanitárias e de banho assistido; área de tratamento de roupas – lavandaria; área de convivência – sala de convívio e de espera/visitas.

#### NORMA XIII

##### Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, funciona das 09h00 às 18h00.
2. O horário de referência do funcionamento dos serviços:
  - 2.1. Alimentação – de Segunda-feira a Domingo, incluindo feriados;
  - 2.2. Higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupa – dias úteis.

#### NORMA XIV

##### Pagamento de Mensalidades

O pagamento da mensalidade é efetuado no início de cada mês, na Recepção da Instituição.

#### NORMA XV

##### Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada no painel de entrada da Instituição.
2. 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* mensal; RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D = Despesas mensais fixas; n = Número de elementos do agregado familiar.

1. Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

1.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte de habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo

1.2. 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 algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

2. Para efeitos da determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- do trabalho dependente;
- do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- de pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguros ou fundos de pensões e pensões de alimentos);
- de prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos);

- de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros);
  - outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. No que respeita às despesas fixas, consideram-se para efeito da determinação de rendimento disponível do agregado familiar:
- 3.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - 3.2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - 3.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transportes da zona de residência;
  - 3.4. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “ per capita” do agregado familiar, conforme a tabela seguinte:

<b>% 2 SERVIÇOS</b>	<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Dias Úteis+ Fim-de-semana</b>
	Alimentação + Higiene Pessoal	<b>37,5%</b>	<b>42,5%</b>
	Alimentação + Tratamento de roupa	<b>32,5%</b>	<b>47,5%</b>
	Alimentação + Socialização	<b>35%</b>	<b>37,5%</b>
	Alimentação + Higiene Habitacional	<b>30%</b>	<b>32,5%</b>
	Outros serviços:	<b>5%</b>	<b>10%</b>

<b>% 3 SERVIÇOS</b>	<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Dias Úteis+ Fim-de-semana</b>
	Alimentação + Higiene Pessoal + Tratamento de roupa	<b>50%</b>	<b>52,5%</b>
	Alimentação + Higiene Habitacional + Tratamento de roupa	<b>47,5%</b>	<b>49%</b>
	Alimentação + Higiene Habitacional + Higiene Pessoal	<b>46%</b>	<b>48%</b>

	Alimentação + Higiene Pessoal + Socialização	<b>45,5%</b>	<b>47%</b>
	Outros serviços:	<b>5%</b>	<b>10%</b>

% 4 OU + SERVIÇOS	Descrição dos Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis+ Fim-de-semana
	Alimentação + Higiene Pessoal + Higiene Habitacional/ Tratamento de roupa + Socialização	<b>55% - 65%</b>	<b>65%-75%</b>
	Outros serviços:	<b>5%</b>	<b>10%</b>

O valor da comparticipação familiar pela frequência na valência de Serviço de Apoio Domiciliário varia em função dos serviços prestados e não ultrapassa a aplicação de percentagem máxima de **75%** sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, nem o custo médio do utente na valência de SAD.

5. A refeição do pequeno-almoço e do jantar só será disponibilizada em situações excepcionais, mediante estudo/avaliação de cada caso em particular (ex. falta de retaguarda familiar).
6. Sempre que haja falta de entrega dos documentos comprovativos, ou dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, pode a instituição convencionar o montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima. Em casos pontuais, a direção pode deliberar sobre o valor mínimo a pagar pelo cliente/família.

## NORMA XVI

### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações 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.
2. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das normas em vigor, não pode exceder o verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

3. 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 frequentaram a resposta social nesse ano.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
5. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
6. O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
7. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente ou pessoa próxima com uma antecedência de trinta dias.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
  - 1.1. Pequeno-almoço;
  - 1.2. Almoço;
  - 1.3. Lanche ajantarado
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## **NORMA XVIII**

### **Atividades/Serviços Prestados**

1. As atividades desenvolvidas na SAD estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.

2. Os serviços prestados pelo SAD são acordados na admissão do cliente, tal como o dia/hora no caso da higiene pessoal, habitacional e tratamento de roupa.

## **NORMA XIX**

### **Pessoais ou Deslocações**

Os passeios /deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima (responsável) do cliente.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta Instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários/estagiários), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes direitos:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações;

7. Participar nas atividades promovidas pela ADCS de Aldeia de S. Sebastião de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis na ADCS de Aldeia de S. Sebastião;
9. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do cliente e/ou família.

### **NORMA XXIII**

#### **Deveres dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas do SAD de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição;
5. Participar, na medida das suas possibilidades, nas atividades desenvolvidas, comparticipando eventuais custos, se tal for necessário;
6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
7. Informar o Responsável do SAD, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

### **NORMA XXIV**

#### **Direitos da Instituição**

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

## **NORMA XXV**

### **Deveres da Instituição**

São deveres da entidade gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
6. Possuir livro de reclamações.

## **NORMA XXVI**

### **Entrega da chave do domicílio**

Todos os clientes que pretenderem entregar a chave do seu domicílio à instituição, deverão entregá-la à pessoa responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário, que se obriga a mantê-la à sua guarda e a utilizá-la apenas para os fins acordados.

## **NORMA XXVII**

### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou o seu representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, 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 XXVIII**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente, este ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto ao Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário.

## **NORMA XXIX**

### **Cessação da prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

Em caso de desistência da frequência dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário, o cliente ou pessoa próxima deverá comunicar esse facto ao Responsável do SAD com a maior antecedência possível.

## **NORMA XXX**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição sempre que desejado.

## **NORMA XXXI**

### **Livro de Registo de Ocorrências**

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

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XXXII

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar e contratualizar com os clientes 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.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.

#### NORMA XXXIII

##### **Disposições Complementares – Saúde**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao cliente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

#### NORMA XXXIV

##### **Disposições Complementares**

Todas as omissões deste Regulamento serão resolvidas pelo Conselho de Administração ou em última instância pela Direção da Associação Desportiva, Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião.

## **NORMA XXXV**

### **Entrada em Vigor**

Este regulamento interno foi aprovado em reunião de Assembleia Geral da qual tem suporte a ata de reunião nº56 de 22 de julho de 2016.

O presente regulamento entra em vigor em 01-08-2016

**O Presidente da Assembleia Geral**

**O Presidente da Direção**