

---

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA 1ª****ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Fundação Centro Social Nossa Senhora do Paço é uma Fundação de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que resultou da modificação do Recolhimento de Órfãos, fundada por disposição testamentária de 1 de Novembro de 1847 de Francisco do Rio de Mendonça e Faro, Conde de Barbacena. Tem acordo de cooperação celebrado com Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre para a resposta social de 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) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na redação que lhe foi dada pela Portaria 218-D/2019 DE 15 DE Julho.
- 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 de Lei 128-A/2011 de 31 de Dezembro;
- e) Compromisso 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 SAD 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 das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) 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;
- f) Proporcionar, com respeito pela liberdade de consciência, formação cristã aos seus Utentes e não permitir qualquer atividade que se oponha aos princípios cristãos;
- g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- j) Promover o envolvimento e competências da família;
- k) Fundamentar toda a ação nos valores evangélicos nas orientações da Igreja e no Carisma da Congregação das Irmãs Concepcionistas ao Serviço dos Pobres

E ainda, de acordo com cada caso:

- a) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- b) 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;
- c) Promover a intergeracionalidade;
- d) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- e) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### NORMA 4ª

#### CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SAD 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 de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação e socialização.

2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- b) Realização de pequenas Limpezas/reparações/modificações no domicílio;
- c) Cedência de ajudas técnicas;
- d) Apoio psicossocial;

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

#### CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### NORMA 5ª

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

As condições de admissão neste Centro de Dia são aquelas que estão dentro das condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

**NORMA 6ª****INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o Utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a. BI ou Cartão do Cidadão do Utente e do representante legal, quando necessário;
  - b. Cartão de Contribuinte do Utente e do representante legal, quando necessário;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do representante legal, quando necessário;
  - d. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o Utente pertença;
  - e. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente, onde conste um historial de doenças crónicas;
  - f. Comprovativos dos rendimentos do Utente;
  - g. Declaração assinada pelo Utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da referida Instituição, de segunda a sexta-feira das 10:00h à 13:00h e das 14:00h às 17h30.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. 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.
5. Os Utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a Utente ou seu representante legal, através de pessoalmente.

**NORMA 7ª****CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Ausência de retaguarda familiar, sem condições de prestação dos cuidados necessários;
  - b) Incapacidade para preparar as refeições, fazer a higiene pessoal e da habitação;
  - c) Situação social Economicamente desfavorecida;
  - d) Situação de risco;
  - e) Viuvez recente;
  - f) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
  - g) Utente de outra resposta social da Instituição
  - h) Outros.

**NORMA 8ª****ADMISSÃO**

1. Após a abertura de vaga (tendo em conta a especificidade da mesma), são encaminhados para a direção 5 processos com maior pontuação, de acordo com os critérios de admissão.

2. É competente para decidir o processo de admissão a direção.
3. Será dado conhecimento ao cliente da decisão de admissão no prazo máximo de 15 dias através de uma carta de Aprovação que será remetida por correio ou correio electrónico;
4. A cada Utente será aberto um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação bem como o programa e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Será lavrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o próprio Utente/familiar/Representante legal;
6. O candidato poderá entregar bens à guarda da Instituição. Caso o faça será feita a relação dos mesmos, assinada pelo Utente ou seu representante e a Diretora da Instituição;
7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do *Diretor Técnico e autorização da Direção*, tendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações;

#### NORMA 9ª

##### ACOLHIMENTOS 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 do SAD, 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.

#### NORMA 10ª

##### PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
  - a. Identificação do Utente;
  - b. Data de admissão;
  - 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. Plano Individual de Cuidados (PIC);

- h. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- i. Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- j. Cópia da sentença judicial que regule ou determine o Regime do Maior Acompanhado.
- k. Plano Individual de Cuidados.

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 11ª

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona nos dias úteis com horário a definir para cada situação. De acordo com as necessidades das famílias e as possibilidades da Instituição poderá funcionar nos fins-de-semana.

#### 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:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot N}$$

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. 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:

- h) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- i) 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;
- j) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- k) 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:

- a. Do trabalho dependente;

- b. Do 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. De 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 seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d. De 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, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - g. De 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 dos 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 da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- 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 SAD relativo a ascendentes e outros familiares

**NORMA 13ª****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:

Nº de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	35%	45%
3	45%	50%
4	50%	55%
5	55%	60%
6	60%	65%
7 ou mais	70%	75%

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:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicada ao utente/Familiar ou Representante Legal por carta ou correio eletrónico, no prazo de 30 dias antes da entrada em vigor. Esta alteração será da competência do conselho admirativo e será comunicada também ao Centro Distrital da Segurança Social.

**NORMA 14ª****MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO 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;
- Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- 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.

**NORMA 15ª****PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÃO MENSAL FAMILIAR**

1. O pagamento das Comparticipação Mensal Familiar é efetuado até ao dia 10 ou no dia em que é liquidada a sua reforma do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição e/ou preferencialmente por transferência bancária.
2. O pagamento de outras atividades ou serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, junto com a Comparticipação Mensal Familiar.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do Utente até este regularizar as suas Comparticipação Mensal Familiar, após ser realizada uma análise individual do caso.

**CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS****NORMA 16ª****FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES,**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**NORMA 17ª****CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã ou se o Utente assim o desejar no banho semanal.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

**NORMA 18ª****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.
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 serviço celebrado.

**NORMA 20ª****ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do animador socio cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes da SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a 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 colaboradores da instituição;
5. Os utentes poderão participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região.

**NORMA 21ª****REALIZAÇÃO DE PEQUENAS LIMPEZAS/ REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

Acontecem quando o Utente necessitar de pequenas limpezas/ reparações/modificações no domicílio que o colaborador pode e sabe fazer sem prejuízo do cumprimento do seu dever.

**NORMA 22ª****PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, como cadeiras de rodas, andarilhos ou outros o SAD, se tiver disponível, pode emprestar e pode providenciar a aquisição de fraldas ou outros produtos embora estes não estejam incluídos no valor da comparticipação.

**NORMA 23ª****APOIO PSICOSSOCIAL**

A visita frequente de um elemento da equipa técnica faz o apoio psicossocial.

**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 de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

**CAPÍTULO V – RECURSOS****NORMA 25ª****PESSOAL**

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

**NORMA 26ª****DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica da SAD compete a um técnico com formação superior na área das ciências sociais e humanas. O nome do Diretor Técnico encontra-se afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo Responsável/Representante legal, perante a Direção, pelo funcionamento geral da SAD;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por aquela que a diretora geral indicar.

**CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES****NORMA 27ª****DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

**A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:**

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;

j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

**2 - Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:**

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

**NORMA 29ª**

**DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES/RESPONSÁVEIS/ REPRESENTANTE LEGAL**

1 - Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2 - Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

**NORMA 30ª**

**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) À corresponsabilização 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 familiares 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 adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- 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 29ª

#### 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/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

### NORMA 30ª

#### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e 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 ou 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 31ª

### INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Quando o utente interrompe a sua permanência no SAD por qualquer motivo deve comunicar pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
2. O pagamento da Comparticipação Mensal Familiar do utente sofre uma redução de 15%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, por férias ou por algum tratamento que necessite.
3. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
4. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
5. O não cumprimento deste regulamento, devidamente comprovado, por parte do utente, pode levar a direção cessar a prestação de serviços.

#### NORMA 32ª

### PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

Quando são detestadas situações de negligência, violação de direitos e maus-tratos ao cliente, por parte dos colaboradores, clientes e/ou outros indivíduos, o Diretor Técnico deve acionar os procedimentos estabelecidos no nossa Manual de Maus tratos.

#### NORMA 33ª

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações em Papel que poderá ser solicitado junto da Instituição, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar e/ou Representante legal.
2. A Instituição também tem Livro de Reclamações eletrónico através do site [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), podendo aí fazer a sua reclamação.

#### NORMA 34ª

### LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências Digital, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Todos os colaboradores que intervenham diretamente com os idosos devem ler o Registo do livro de ocorrência. A equipa técnica tem a responsabilidade de averiguar as ocorrências ali registadas, e dar continuidade às mesmas.

## CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA 35ª

### ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD;

- 
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Utente/Familiar ou ao seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
  3. Estas alterações serão comunicadas AO Centro Distrital nos termos da alínea g) do artigo 12º da Portaria 196-A/2015 DE 1 DE julho, na sua versão atual.
  4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao Utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 36ª**

**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**NORMA 37ª**

**ENTRDA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 8 de Setembro 2015.