



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

INTRODUÇÃO

1. Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D) é um Serviço do Centro de Apoio Social de Mozelos, Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direcção Geral de Acção Social sob o nº 34/84.

Constituído a 1 de Abril de 2005, teve origem numa candidatura ao Programa de Apoio Integrado a Idosos – vertente SAD, tendo em vista o desenvolvimento de uma resposta social adequada à população idosa da freguesia de Mozelos, devido aos elevados índices de envelhecimento (51,5%) e de dependência (13,7%) da sua população.

Como resposta social procura proporcionar a 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 actividades da vida diária.

1.2. Objectivos

Neste sentido tem como objectivo geral a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias no seu habitat natural, na sua própria casa, evitando ou retardando a sua institucionalização.

De salientar que se pretende sempre a articulação e participação da família na vida diária do utente pelo que o Centro de Apoio Social de Mozelos se reserva o direito à prestação de certos serviços apenas quando não houver, de facto, retaguarda familiar, uma vez que a mesma é essencial como suporte afectivo e relacional influenciando, conseqüentemente no bem-estar emocional dos utentes.



CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I – Âmbito de Aplicação

O Centro de Apoio Social de Mozelos, designado por CASM, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 28/05/2011, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II – Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no :

- *Decreto – lei nº 172-A/2014 de 14 Novembro – Aprova o estatuto da IPSS;
- * Portaria nº38/2013, de 30 janeiro- Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- * Portaria nº 196/A/2015 de 1 de junho
- * Decreto – lei nº 33/2014 de 4 de março- Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- * Protocolo de cooperação em vigor;
- * Circulares de orientação técnica acordadas em sede CNAAPAC

Norma III – Objectivos 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 prestador de serviços.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.



Norma IV – Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Apoio Social de Mozelos assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Higiene e Conforto Pessoal;
 - 1.2. Fornecimento de Refeições;
 - 1.3. Tratamento de Roupas;
 - 1.4. Mudança das roupas de cama;
 - 1.5. Higiene Habitacional;
 - 1.6. Acompanhamento ao exterior, quando justificável;
 - 1.7. Aquisição de bens ou serviços, se necessário;
 - 1.8. Apoio Psicossocial;
 - 1.9. Colaboração na prestação de cuidados de saúde em articulação com a Unidade e Centro de Saúde Locais em situações pontuais em que tal se justifique.
 - 1.10. Colaboração com a família no aconselhamento de equipamento e ajudas técnicas que se verifiquem necessários ao bem-estar dos utentes;
 - 1.11. Colaboração com a família no encaminhamento para serviços de reabilitação caso os mesmos sejam prescritos e avalizados pelos sistemas de saúde que acompanham o utente.

Todos estes objectivos correspondem à prestação de serviços específicos por parte de uma equipa multidisciplinar e uma rede de parceiros envolvida na dinamização do Serviço de Apoio Domiciliário, sendo que serão, obviamente, fornecidos à medida da necessidade concreta de cada utente, necessidade essa, que deverá ser alvo de avaliação por toda a equipa incluída no projeto.



CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V – Condições de Admissão

São condições de admissão na resposta social de Sad do Casm 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 actividades da vida diária.

Norma VI – Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário (mediante recolha de elementos)
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e 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. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
 - 1.8. Importa referir que a fotocópia do cartão de cidadão não é retida, a mesma é traçada e serve apenas como indicação para a instrução do processo familiar.
2. Não havendo qualquer período de candidatura específico, o mesmo deve no entanto ser feito aos dias úteis das 9h às 17h, devendo a ficha de identificação e



os documentos probatórios referidos no número anterior ser entregues à Coordenadora das Valências Seniores do Serviço.

3. 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 selecção dos clientes:

1. Ausência ou indisponibilidade dos familiares para assegurar os cuidados necessários; ponderação de 25%
2. Situação socioeconómica desfavorecida; ponderação de 25%
3. Idosos em situação de risco; ponderação de 25%
4. Idade do utente superior a 65 anos ou, inferior, se o mesmo apresentar incapacidade por motivo de doença e/ou deficiência; ponderação de 10%
5. Residência da freguesia de Mozelos e freguesias limítrofes, até ao número existente de vagas; ponderação 5%
6. Idosos com familiares a frequentar esta resposta social ou outras da instituição; ponderação de 10%.

Norma VIII – Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
4. No acto da admissão é devido apenas o pagamento correspondente ao primeiro mês de frequência da referida resposta social.

Norma IX – Acolhimento dos Novos Clientes

Aquando da entrada de um novo cliente de Sad o mesmo é apresentado às Ajudantes de Acção Directa e Equipa Técnica da referida resposta social.

Simultaneamente, é realizada uma entrevista de diagnóstico ao cliente, na presença eventual do seu representante legal em caso de necessidade, de modo a avaliar qual



o melhor processo de adaptação do mesmo ao serviço e quais as suas necessidades específicas.

Após a realização da referida entrevista é elaborado um Plano de Desenvolvimento Individual e é monitorizado durante um mês o processo de adaptação do cliente, tendo por base um Programa de Acolhimento específico.

Norma X – Processo Individual do Cliente

O processo individual do cliente, é devidamente numerado e arquivado em armário de arquivo específico, tendo apenas acesso ao mesmo a Direção, a Diretora de Serviços do Casm, Coordenadora das Valências Seniores e a Equipa Técnica da resposta social de Sad.

Do processo individual constam:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

Norma XI – Lista de Espera

No período máximo de uma semana após a candidatura e inscrição do cliente no Sad, é-lhe comunicado por escrito se é ou não admitido na referida resposta social, sendo explicitado o motivo em caso de impossibilidade de admissão.

Caso o cliente não seja admitido por inexistência de vagas, é comunicado ao mesmo que a sua inscrição será remetida para a lista de espera na qual passará a ocupar determinada posição.



CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII – Instalações

1. O Sad do Centro de Apoio Social de Mozelos está sediado na Alameda Alfredo Henriques, 175, 4535 – 159 Mozelos, sendo as suas instalações são compostas por:
 - a. Gabinete da Coordenação das Valências Seniores,
 - b. Secretaria,
 - c. Cozinha e zona de empratamento,
 - d. Despensa,
 - e. Lavandaria,
 - f. Instalações sanitárias, balneários e cacifos;
 - g. Parqueamento.

Norma XIII – Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funcionará 362 dias do ano, de segunda a sexta-feira entre as 8h até 12h30m/13h00m e 15h00m até 17h30m/18h (dependendo do serviço contratado) e fim-de-semana e feriados, entre as 08h00m e as 12h30m. Horário da realização dos serviços poderá sofrer alterações de acordo com a necessidade da reestruturação das rotas do Serviço de Apoio ao Domicílio

Norma XIV – Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado entre o dia 1 e o dia 8 de cada mês, em cheque, numerário e/ou pagamento NIB, na Secretaria da Instituição.



Norma XV – Tabela de Comparticipações e Cálculo de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a **legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.**
2. **De acordo com o disposto na Portaria 196 – A/2015 artigo 44 alinea 6, a seguinte fórmula:**

$$RC = (RAF/12 - D) / n$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita mensal*

RAF = Rendimento anual líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. No caso de o cliente ter um membro do seu agregado a frequentar o Casm, em qualquer um dos serviços prestados pela Instituição, haverá uma redução de 20% na comparticipação / mensalidade paga por cada elemento.



4. A actualização da comparticipação paga pelo cliente é feita no início de cada ano civil, no mês de Janeiro, tendo em conta o comprovativo dos rendimentos do cliente, sendo o mesmo informado oralmente da nova comparticipação a pagar com efeitos a partir do mês de Fevereiro.

5. Cada serviço corresponderá a uma percentagem a pagar, sendo que:

Alimentação: Almoço+ jantar - até 40%

Só Almoço- 15%

Só Jantar- 15%

Lanche 5%

Pequeno-almoço - 5%

Se o almoço ou jantar for substituído por reforço a percentagem é de

7,5%

Higiene – 2x por dia - 25%

Só Manhã - 15%

Só Tarde - 10%

Se o utente quiser apenas um banho semanal sem higiene diária nos outros dias a percentagem é de 5%

Tratamento de Roupa - 5%

Higiene Habitacional - 5%

É retirado 5% no valor total da mensalidade dos serviços se não tiver fim de semana

Norma XVI – Refeições

Os clientes do Sad recebem de uma a quatro refeições diárias no seu domicílio, sendo que o mapa diário das ementas se encontra afixado em local visível no átrio do Lar Comendador Américo de Ferreira de Amorim - CASM, e é fornecido aos clientes / famílias, se solicitado, havendo no entanto regimes alimentares especiais que são praticados por prescrição médica e/ou limitação dos clientes.



Norma XVII – Atividades / Serviços Prestados

Os serviços prestados na resposta social de Sad têm alguma variabilidade de acordo com as necessidades específicas dos clientes, havendo, no entanto, normas reguladoras do funcionamento dos mesmos.

O Apoio Domiciliário será sempre prestado por duas Ajudantes Familiares, sob orientação do Técnico Responsável do Serviço.

A duração e frequência do Apoio Domiciliário poderá ser variável, tendo sempre em conta as necessidades específicas do utente e a disponibilidade do Centro de Apoio Social de Mozelos.

As equipas de Apoio Domiciliário têm definidos três turnos de visitas; sendo o turno da manhã com os serviços de Higiene e Pequeno-Almoço (8h – 11h30), o do almoço (11h30m – 12h30/13h) e o da tarde com o serviço de Higiene e Jantar (15h17h30/18h).

Higiene Pessoal

a) Higiene Diária

As Ajudantes Familiares deslocar-se-ão diariamente ao domicílio do utente em horário definido pelos técnicos responsáveis pelo serviço tendo sempre que possível em conta as conveniências do utente.

Nesta deslocação será feita a higiene pessoal do utente e a sua mobilização, pelo que para tal a retaguarda familiar deverá disponibilizar uma muda de roupa para o utente.

b) Banho

O dia do banho será definido aquando da admissão do utente e ocorrerá uma vez por semana, e sempre que for necessário.

c) Barba e Unhas

Periodicidade a definir para cada situação específica, embora a barba normalmente seja feita às segundas, quartas e sextas e as unhas cortadas no dia do banho.



d) Mudança de Roupa de Cama

Sempre que se justifique será mudada a roupa de cama do utente, devendo a retaguarda familiar providenciar uma muda.

Higiene Domiciliária

a) Higiene do Quarto

Proceder-se-á à limpeza e arrumação do quarto do utente uma vez por semana.

b) Higiene da casa de banho

Proceder-se-á à limpeza e arrumação da casa de banho do utente uma vez por semana.

c) Tratamento de Roupas

As Ajudantes Familiares recolherão a roupa suja no domicílio do utente que necessitar deste serviço, devendo a mesma estar toda devidamente identificada.

O Centro de Apoio Social de Mozelos não se responsabiliza pelo extravio ou troca de roupa que não esteja devidamente identificada.

Fornecimento de Refeições

a) Este serviço funciona 362 dias por ano.

b) As refeições serão entregues no domicílio do utente em horários adequados a cada tipo de refeição nos dias úteis e ao fim de semana serão entregues o almoço e jantar no horário de almoço.

Outros Serviços

- Colaboração na prestação de cuidados de saúde em articulação com a Unidade de Saúde Local;
- Apoio Psicossocial;
- Transporte e acompanhamento no exterior, em caso de necessidade e quando possível.



Norma XVIII – Passeios ou deslocações

Os clientes são informados desde a sua admissão dos passeios e deslocações inerentes às actividades do Casm (de animação, culturais e desportivas). No caso de um passeio de maior duração, distância e/ou que interfira com os horários, são informados por escrito os representantes legais dos clientes, tendo que enviar, devidamente assinada, a sua autorização e termo de responsabilidade.

Em todas as deslocações ou passeios ao exterior, individualmente ou em grupo, estão definidas como regras de acompanhamento para as funcionárias o prestar apoio aos utentes dando-lhes o braço, fazendo com que circulem pelo interior do passeio e estando atentas a eventuais sinais de cansaço por forma a promoverem períodos de descanso.

Deverão ainda ser asseguradas condições favoráveis para toda e qualquer deslocação tendo em conta, nomeadamente, a temperatura exterior e o estado do tempo, bem como a adequação do tempo de permanência no exterior não apenas ao objectivo e tipo de actividade definida, como também, simultaneamente, à capacidade do utente, não esquecendo a utilização de todas as ajudas técnicas necessárias.

Norma XIX – Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Em relação ao quadro de pessoal da resposta social de Sad, o seu quadro funcional específico é o seguinte:

2.1. Coordenadora das Valências Seniores

A Coordenadora das Valências Seniores terá funções aos níveis de Gestão e de Avaliação e Apoio Psicossocial.

No que diz respeito à Gestão, terá como objectivos a cumprir:

- a) Gestão Operacional do funcionamento do Serviço mediante regras definidas previamente em conjunto com a Direcção do CASM e com a Diretora Serviços



do CASM, coordenando e supervisionando todas as actividades levadas a cabo no exercício do mesmo;

- b) Gestão Financeira, no que diz respeito a facultar todos os documentos necessários ao tratamento contabilístico e financeiro do serviço, garantindo a disponibilidade e organização da mesma;
- c) Gestão de Compras, tendo que providenciar a existência de equipamentos e produtos necessários ao desenvolvimento do serviço, através de pedidos de autorização de compra à Direcção do CASM;
- d) Gestão da Equipa de Trabalho inerente ao Serviço, nomeadamente:
 - d.1.) Propor a admissão de pessoal;
 - d.2.) Elaborar o horário do pessoal da equipa;
 - d.3.) Definir as funções de cada elemento da equipa;
 - d.4.) Substituir o pessoal nas situações de faltas;
 - d.5.) Elaborar reuniões periódicas com a equipa;
 - d.6.) Promover acções de formação que visem a melhoria do desempenho dos profissionais da equipa;
 - d.7.) Avaliar periodicamente o desempenho da equipa e o funcionamento do serviço;
 - d.8.) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal do serviço.

- e) Participar nas reuniões de direcção sempre que solicitado e que forem tratados assuntos referentes ao Sad;

No que diz respeito às funções no âmbito da Avaliação e Apoio e Psicossocial, deverá:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo à visita domiciliária, ou delegar a mesma num Técnico ao seu serviço;
- b) Estudar e propor a comparticipação dos utentes de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes e seus familiares tendo em vista a sua integração no serviço;
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente;
- e) Fomentar e reforçar as relações com os utentes, família e comunidade em geral;



- f) Tomar conhecimento de qualquer alteração na situação dos utentes;
- g) Elaborar o plano de actividades do serviço com a participação de outros técnicos e dos utentes;
- h) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando a interacção entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
- i) Fomentar a participação dos utentes na vida diária e/ou comemorações da Instituição.

2.2. Técnico de Serviço Social

O Técnico de Serviço Social inerente ao Sad, deverá participar activamente em todos os aspectos referentes à prestação de serviços sociais aos utentes, como sejam prestar a devida colaboração em todas as funções do Coordenador do Serviço no âmbito da Avaliação e Apoio Psicossocial.

2.3. Ajudantes de Ação Direta

Cabe às Ajudantes de Ação Direta:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- b) Distribuir as refeições aos utentes e ajudá-los a alimentar-se em caso de necessidade;
- c) Executar o serviço de tratamento de roupa;
- d) Executar o serviço de higiene habitacional;
- e) Acompanhar o serviço de transporte dos utentes sempre que necessário;
- f) Acompanhar os utentes a consultas ou deslocações ao exterior;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Coordenador Técnico do Serviço, com o devido enquadramento técnico.

2.4. Pessoal Administrativo e de Contabilidade

Cabe ao Pessoal Administrativo executar as funções de:

- a) Contabilidade e tesouraria;
- b) Expediente;
- c) Arquivo;
- d) Processamento de documentos;
- e) Colaboração na organização dos processos dos utentes;
- f) Colaboração na organização dos processos do pessoal; assiduidade e pontualidade, férias e folgas, horário, etc.



2.5. Pessoal da Cozinha

Incumbe ao Pessoal da Cozinha:

- a) Preparar e confeccionar todas as refeições inerentes ao serviço;
- b) Ajudar no acondicionamento das refeições nas embalagens de transporte;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e instalações anexas;
- d) Administrar o stock de todo o material, equipamentos e géneros, apresentando superiormente a listagem de compras a efectuar.

Norma XX – Direção Técnica

A Direção Técnica da resposta social de Sad do Casm é da responsabilidade de um técnico, nos termos cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

Norma XXI – Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do Sad;
- b) Usufruir do plano de cuidados individual previamente estabelecido;
- e) Respeito pela sua individualidade, privacidade, usos e costumes;
- f) Participar nas actividades definidas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Qualidade nos serviços prestados.



Norma XXII – Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Informar a Instituição de qualquer alteração na situação do utente, como por exemplo no caso de hospitalização.
- b) Manter uma conduta adequada, pautando as suas atitudes pelo respeito aos funcionários e direcção do Sad;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- d) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido e elevar essa comparticipação se as circunstâncias se alterarem quanto aos custos e/ou aos rendimentos pessoais.

Norma XXIII – Direitos e Deveres do Casm

- 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/ou 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 as famílias, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em 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 e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada circunstância, garantindo os direitos universais das crianças



- 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 XXIV – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Uma vez que a resposta social do Sad não implica o alojamento do utente nem a sua presença sistemática na Instituição, não está previsto qualquer dispositivo de guarda de bens de uso pessoal. No entanto, como em inúmeros casos existe a guarda da chave da casa do utente, a mesma é devidamente identificada e colocada ao final do dia num chaveiro fechado à chave com acesso limitado apenas às Ajudantes de Ação Direta do Serviço.

Norma XXV – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

O contrato pode ser denunciado pelo cliente com a antecedência de 30 dias e por comunicação escrita ao Casm.

Norma XXVI – Contrato

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



Norma XXVII – CessaçãO da PrestaçãO do ServiçO por Facto NãO Imputável ao Prestador

O contrato pode ser denunciado pelo cliente com a antecedência de 30 dias e por comunicação escrita ao Casm.

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1 – A instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes ou com quem tenha o exercício das responsabilidades legais, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos e o são / normal relacionamento com terceiros ou a imagem da instituição.

2 – Determina, designadamente, a resolução do contrato, a falta culposa por mais de 30 dias do pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à instituição.

3 – A resolução do contrato é da competência do órgão executivo da instituição, sob proposta da Diretora Técnica, após prévia audição dos utentes ou com quem tenha o exercício das responsabilidades legais.

4 – A resolução é notificada aos utentes ou com quem tenha o exercício das responsabilidades legais e produz efeitos no prazo de trinta dias, salvaguardando contudo que a Instituição procurará acordar soluções viáveis para as partes, e ainda ter em consideração que de eventual cessação não poderão resultar danos para o utente



Norma XXVIII – Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXIX – Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de 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, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXX – Integração de Lacunas

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

Norma XXXI – Disposições Complementares

O Sad funcionará 362 dias por ano, encerrando 3 dias por ano que são:

Primeiro do Ano - 1 de Janeiro;

Domingo de Pascoa -;

Natal - 25 de Dezembro

E tendo 6 dias por ano que funcionará os serviços como se fosse feriado, que são:

2 de Janeiro;

Terça-feira de Carnaval -;



Segunda-feira de Pascoa –;

24, 26 e 31 de Dezembro

Poderá ser contemplada no serviço a participação de voluntários mediante selecção prévia e formação adequada para o efeito, sob as directrizes da Direcção do Casm e da Coordenadora das Valências Seniores do Serviço.

Para a participação em actividades lúdicas e desportivas dentro e fora das instalações do Casm, será realizado um seguro de Acidentes Pessoais, devendo o mesmo ser custeado por cada cliente.

Norma XXXII – Entrada em vigor

*Este regulamento foi aprovado em reunião ordinária da Direcção do Centro de Apoio Social de Mozelos em **Novembro 2017** como consta da respectiva acta.*



CENTRO DE APOIO SOCIAL DE MOZELOS
REGULAMENTO INTERNO – SAD



Declaro que me foi lido e explicado o regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário, e assumimos a responsabilidade da satisfação dos serviços prestados ao meu familiar nos dias que estão encerrados previstos no Regulamento Interno, qual vai ser por mim assinado nesta página e rubricado em todas as demais.

Assinatura ou Nome do Utente

Assinatura do familiar

Mozelos, ____ de _____ de _____