



Handwritten signature and text: "Ass. Social e Cultural Paradense" and "Leiria"

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação Social e Cultural Paradense (adiante designada por A.S.C.P.), Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direcção Geral da Segurança Social sob a inscrição n.º: 01/03, a Fls. 132 e verso, no livro n.º 9 das Associações de Solidariedade Social, desde 27/01/2003, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 05/09/2009, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento (A.S.C.P.) prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Estatuto das IPSS;
2. Decreto-lei n.º 120/2015 de 30 de junho – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
3. Portaria 196-A/2015 de 01 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecido entre o ISS, I.P. e as IPSS's;
4. Decreto-Lei 33/2014 de 04 de março, define o regime jurídico de instalação funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social e respetivo regime contraordenacional;
5. Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro, estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD;
6. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS- CNIS;
7. Guião Técnico de SAD, dezembro 1996.
8. Circular Orientação Normativa n.º 4 e 5 de 16.12.2014 da DGSS.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento tem como objetivo:

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 Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por S.A.D.) da A.S.C.P. assegura a prestação dos seguintes serviços (no mínimo de dois):
- a) Distribuição da alimentação (incluindo dietas mediante prescrição médica);
 - b) Apoio à alimentação;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Higiene e conforto pessoal;
 - e) Ajuda na toma de medicação e pequenos cuidados de saúde;
 - f) Pequenas limpezas no domicílio e nos espaços de permanência dos clientes;
 - g) Atividades de Animação no domicílio;
 - h) Psicologia no domicílio;
 - i) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da Comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - j) Apoio psicossocial;
 - k) Telealarme/teleassistência.
 - l) Reabilitação cognitiva e motora semanal, quinzenal e mensal;
 - m) Reparções ao domicílio.
2. O S.A.D. da A.S.C.P. poderá ainda realizar outras actividades, ficando embora estas condicionadas às possibilidades da Instituição, à situação do utente e à adequação da actividade às suas capacidades;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão no S.A.D. da A.S.C.P.:

1. Residir na área geográfica de intervenção da A.S.C.P. (freguesia de Tornada) e freguesias limítrofes;
2. 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 atividades da vida diária.
3. Tenham idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excepcionais, a considerar individualmente;
4. Manifestem vontade em beneficiar deste serviço;

Serão consideradas situações graves e, portanto, com preferência, aquelas em que se verifique:

1. Inexistência de familiares ou de relações de vizinhança;
2. Existência de isolamento social;
3. Existência de relações de conflito entre família/idoso com abandono do idoso pela família ou rejeição da família pelo idoso;

Alfina
Rosa Rosalva
Ferreira

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

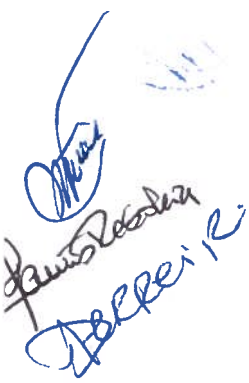
- 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente;
 - 1.2. Cartão de Pensionista;
 - 1.3. Cartão de Contribuinte do cliente;
 - 1.4. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - 1.5. Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.6. Relatório médico, comprovativo do desenvolvimento da situação clínica do utente;
 - 1.7. Comprovativo dos rendimentos do cliente/agregado familiar (IRS e liquidação);
 - 1.8. Comprovativo de rendimentos anualizado, da Segurança Social;
 - 1.9. Comprovativo das despesas fixas mensais (medicação crónica, renda da casa, ou fraldas);
 - 1.10. Outros documentos considerados pertinentes.
2. Período de candidatura: durante todo o ano, de 2.^a a 6.^a feira, na secretaria da instituição no seu período de funcionamento.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues também na secretaria;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
5. 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/documentos em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Serem situações familiares sociais e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar;

- 
2. Situação encaminhada pelos serviços de segurança social/outros (C. de Saúde/hospital);
 3. Estar em situação de isolamento social;
 4. Ter necessidade de cuidados de saúde após alta hospitalar;
 5. Ser natural ou residente na área geográfica de intervenção da ASCP (freguesia de Tornada);
 6. Ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio à terceira idade;
 7. Ser sócio da instituição há mais de um ano (não é considerado facto de exclusão, mas sim de ponderação em caso de empate).
 8. Ser familiar ou afim no 1.º ou 2.º grau em linha reta de um sócio/cliente da instituição;
 9. Ordem de inscrição.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela diretora técnica, que agenda uma entrevista com o cliente/representante legal com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expetativas iniciais do cliente;
2. É competente para decidir, o parecer da diretora técnica, após visita domiciliária, podendo em caso de dúvidas consultar o elemento responsável pela área social ou a Direção;
3. Da decisão será dada a conhecer ao cliente;
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes a será realizado pela Diretora Técnica devendo estar presente o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes funções:

- Dar a conhecer a equipa de profissionais que irá contactar diretamente com o cliente.
- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.
- Avaliar as reações do cliente.
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
- Realizar o levantamento do material fornecido pelo cliente (p.e. objetos de higiene pessoal, entre outros), que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização (caso necessário).
- Evidenciar a importância da participação aos significativos do cliente.

- Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da Resposta Social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação do serviço.
- Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente é constituído pela seguinte documentação:
 - a. Registo de atendimento;
 - b. Ficha de Inscrição do Cliente;
 - c. Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - d. Carta de Admissibilidade/aprovação;
 - e. Calculo da mensalidade;
 - f. Cópia do contrato de prestação de serviços, assinado pelas partes contratantes;
 - g. Ficha de Avaliação diagnóstica;
 - h. Índice de Katz;
 - i. Teste de Apgar;
 - j. Autorização do uso de imagem;
 - k. Programa de Acolhimento e Relatório do programa de acolhimento;
 - l. Plano Individual e respetivas revisões; monitorizações e avaliações;
 - m. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos
2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado em local próprio e da responsabilidade da Diretora Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado trimestralmente;

NORMA XI

Lista de Espera

1. Em caso de inexistência de vaga, após a receção dos dados dos candidatos, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização de acordo com a Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
2. Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o candidato, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de Inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura;
3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse do primeiro contacto;
4. Após a análise dos candidatos, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando no máximo cinco candidatos de forma hierárquica para

aprovação pela direção. O relatório será elaborado e posteriormente encaminhado para a direção da Instituição para decisão;

5. Após a recepção do relatório técnico, a Direção da Instituição dispõe de cinco dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão;
6. Aquando da não admissão na Instituição por ausência de vaga, a equipa técnica informa o candidato fica em lista de espera para futura admissão na resposta social de SAD.
7. A Inscrição do candidato na lista de espera respeita aos critérios de avaliação na seleção e priorização.
8. Sempre que solicitado, a equipa técnica informará o candidato da posição na lista de espera;
9. Sempre que surja uma vaga, e no fim do ano civil, a lista de espera é atualizada, sendo os clientes informados através de carta a posição que ocupam.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O S.A.D. da A.S.C.P. está sediado na Rua da Associação, n.º 1, Chão da Parada, 2500-304 Tornada, Caldas da Rainha e as suas instalações são compostas por:

- a) Secretaria;
- b) Gabinete da Diretora Técnica;
- c) Sala de reuniões;
- d) Áreas de Apoio aos clientes e funcionárias (cozinha e respectivas arrecadações, lavandaria, arrecadação geral, sala e instalações sanitárias de pessoal).

NORMA XIII

Horários de funcionamento

1. O S.A.D. da A.S.C.P. funciona de segunda a sábado, exceptuando domingos e feriados;
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 17:00 horas (de 2.ª a 6.ª feira) e inicia-se às 08h00 horas e termina às 13:00 horas (aos sábados);
3. Horário de atendimento da diretor(a) técnico(a) , segundas e quartas, das 14:30 às 16:00, com marcação prévia.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade referente ao mês em curso é efetuado no seguinte período: de dia 1 a dia 19 de cada mês, nos Serviços Administrativos da Instituição ou através de transferência bancária. No ato de Pagamento será entregue ao cliente/representante legal um recibo comprovativo do mesmo.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de Comparticipações/Preçário de mensalidades é calculada de acordo com a legislação em vigor;

A comparticipação familiar devida pela utilização de S.A.D. é determinada pela aplicação, numa situação normal, da percentagem de 50% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, contendo as seguintes prestação de serviços:

- 35% – Alimentação;
- 5%– Higiene pessoal (até 5 vezes de 2.^a a 6.^a feira);
- 5% – Higiene Habitacional;
- 5% – Tratamento de roupa;

Podendo esta atingir até 60% se forem prestados **outros serviços**, para além daqueles considerados indispensáveis à satisfação de necessidades básicas como:

- 5% Higiene Pessoal (mais de 5 vezes de a 2.^a a 6.^a feira);
- 5% Higiene pessoal ao fim de semana;
- 5% Limpeza diária do domicílio;
- 1,5% Apoio à alimentação;
- 1,5% Assistência medicamentosa;
- 2,5% Reabilitação Cognitiva e/ou Motora mensal;
- 4% Reabilitação Cognitiva e/ou Motora quinzenal;
- 6% Reabilitação Cognitiva e/ou Motora semanal;
- 5% Teleassistência;
- 2,5% Apoio Psicossocial.

Outros Serviços:

- Psicologia no domicílio (solicitar tabela na secretaria da ASCP).

A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos implica uma redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do apoio domiciliário, da Circular normativa n.º4 de 16.12.2014, da DGSS.

2. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, por documentos comprovativos do mesmo e, nunca perdendo de vista o valor do custo real médio do idoso na respetiva valência;
3. Os utentes que habitem fora da freguesia de Tornada, será aplicada uma taxa de transporte de acordo com a tabela exposta no hall da instituição;
Sempre que hajam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade – Circular normativa n.º 4 de 16.12.2014, da DGSS;
4. Na ausência de pagamento o processo decorre com as seguintes fases:

Handwritten signature and notes in blue ink.

- a) Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, será remetido um aviso de pagamento em atraso;
 - b) Após a receção do presente ofício e caso o cliente não tenha condições de pagamento e/ou queira rever as circunstâncias do mesmo, deve proceder a agendamento uma reunião, com a Diretora Técnica para elaboração de Plano de Pagamento a aprovar posteriormente pela Direção.
 - c) Caso o Plano de Pagamento não seja cumprido no mês subsequente, será enviada carta de suspensão dos serviços com prazo máximo de 15 dias.
 - d) O não pagamento, num prazo superior a 90 dias, será encaminhado para a direção para decisão de encaminhamento judicial.
5. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 e na Circular Normativa n.º 5, de 16/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido 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;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, até um limite aprovado em reunião de direção;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (mediante apresentação de declaração médica comprovativa e de outros documentos considerados pertinentes), até um limite aprovado em reunião de direção.

Sendo que o valor máximo a descontar devido a despesas fixas mensais será definido pela Direção da Instituição, podendo sofrer alterações no início de cada ano civil.

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

- 6. Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas à Diretora Técnica ou, na sua ausência, à Administrativa da Instituição ou à Encarregada de SAD;
- 7. Existirá uma redução da comparticipação familiar nos seguintes casos:

6. Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas à Diretora Técnica ou, na sua ausência, à Administrativa da Instituição ou à Encarregada de SAD;
7. Existirá uma redução da comparticipação familiar nos seguintes casos:
- De 20% sempre que se verifique a frequência por dois ou mais clientes do mesmo agregado familiar;
 - De 50% quando os períodos de ausência forem iguais ou superiores a 15 dias úteis não interpolados por motivo de doença ou internamento desde que devidamente justificados e comunicados;
 - De 25% sempre que se verifique a ausência igual ou superior a 8 dias úteis, até um máximo de 15 dias úteis não interpolados, por motivo de doença ou internamento desde que devidamente justificado e comunicado;
 - Quando houver faltas superiores a 30 dias, por situação de internamento hospitalar, doença impeditiva de continuar com o serviço ou outros motivos a considerar pela Diretora Técnica e/ou Direção, a inscrição manter-se-á válida desde que seja assegurada 25% da comparticipação;
 - Se o cliente vier a falecer, será exigido o pagamento referente ao período em que usufruiu do serviço, usando como formula de calculo o exposto nas alíneas anteriores a), b), e c).
8. A comparticipação será atualizada sempre que houver aumento do valor da reforma, atribuição de outros complementos (complemento solidário para idosos e complemento por dependência, ou outros) ou em consequência do aumento do custo de vida e serviços, sendo para isso informado por escrito o cliente ou o seu responsável;
- 9.1. A actualização das comparticipações familiares deverão ser efectuadas anualmente conforme previsto no número 1 da norma VI da circular de orientação normativa n.º 4 de 16.12.2014 da DGSS.
10. A desistência definitiva do cliente deve ser comunicada por escrito, até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte;
11. Todas as actividades e despesas complementares para além dos serviços enunciados na Norma IV ficarão a cargo do cliente e / ou representante legal, nomeadamente:
- Frequência de consultas externas de especialidade;
 - Aquisição de medicamentos, fraldas e outros artigos medicinais;
 - Cuidados específicos como calista, cabeleireiro, barbeiro e outros;
 - Despesas inerentes à frequência de actividades lúdicas, sócio recreativo e culturais;
 - Serviço de psicologia.
12. Todos os serviços extras, são facultativos, o seu acesso será coordenado pelo Responsável de Serviço (Consultas de psicologia, deslocações a consultas, tratamentos ou outros a considerar).

Assinatura
Responsável de Serviço
Assessor

NORMA XVI

Refeições, e Saúde



1. Refeições

- 1) Todas as despesas serão da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares.
- 2) As refeições do S.A.D. da A.S.C.P. são servidas no domicílio do cliente de acordo com o horário estipulado (podendo vir a sofrer alterações):
 - A) Almoço: entre as 12h00 e as 13:30 Horas
- 3) A ementa mensal é afixada em placard visível na entrada da Instituição e é distribuída no início de cada mês aos clientes do S.A.D.;
- 4) As dietas dos clientes só serão confeccionadas mediante apresentação de prescrição médica.

2. Saúde

- 1) Todo o cliente que adoecer e em caso de emergência tenha de ser transportado ao Hospital, a Instituição chamará o serviço de emergência médico e avisará a família para acompanhar. Todas as despesas serão da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares.

NORMA XVII

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Animador(a) Sociocultural/ Educador(a) Social da A.S.C.P., que organiza as actividades, nas quais os clientes do S.A.D. estão incluídos;
2. O valor do passeio poderá ser participado em parte e/ou totalidade pelo cliente ou pelo seu representante legal, e a restante parte pela A.S.C.P.;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo e sempre que se tratar de um cliente que sofre de uma demência ou não tem condições de tomar a devida decisão;
4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelas Ajudantes de ação direta de S.A.D. e/ou outras colaboradores da A.S.C.P.;

NORMA XVIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços 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;

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Norma XIX

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, de acordo com os serviços referido na norma XV;

2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
5. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Ter acesso à ementa mensal;
7. Apresentar reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas em modelo próprio, que se encontra no hall de entrada da secretaria, bem como na respetiva caixa de sugestões, sendo posteriormente analisada e tratada pelo departamento da Qualidade.

Opção
Revisão
Decreto

Norma XXX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da A.S.C.P;
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
6. Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno do S.A.D., bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
7. Comunicar por escrito em modelo próprio até ao dia 15 do mês anterior, quando pretender sair definitivamente do SAD, devendo pagar o quantitativo correspondente a esse mês;
8. Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente do SAD por hospitalização, férias ou outra situação, em que o seu lugar continue assegurado de acordo com as alíneas a), b), c) e d) do ponto 8 da norma XVII do presente regulamento;
9. Indemnizar a instituição do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, etc.
10. Proceder quanto á conservação do edifício e ao consumo de água e energia como se estivesse em sua própria casa zelando pela boa utilização de tudo o que existe na

Instituição, informando os colaboradores sempre que detecte deficiências a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências.

11. A participação familiar será revista em janeiro. O utente tem o dever de informar a instituição de qualquer alteração dos seus rendimentos que interfiram com a participação familiar.

Norma XXXI

Direitos da Família

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o Idoso a seu cargo, a família tem direito a:
 - Obter informação adequada sobre o Idoso de que é responsável;
 - Efectuar visitas de acordo com o que está referenciado no Regulamento Interno, assim como auxiliar o utente, sempre que seja requerido o serviço nas suas refeições;
 - Participar nas acções promovidas pela Instituição destinados aos utentes e suas famílias;
 - Celebrar com os utentes datas festivas, como Natal, Páscoa, Aniversários, etc. ...
 - Apresentar reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas em modelo próprio, que se encontra na receção, bem como na respetiva caixa de sugestões, sendo posteriormente analisada e tratada pelo departamento da Qualidade, que os apresentará posteriormente à Direção.

Norma XXXI

Deveres da Família/Responsável Legal

1. O apoio institucional ao Idoso não liberta os familiares/responsável(eis) legal(ais) dos deveres e responsabilidades que lhes competem. Assim, são considerados deveres dos familiares os seguintes:
 - Satisfação dos quantitativos mensais e outras eventuais despesas;
 - Contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
 - Acompanhamento dos clientes aos serviços diferenciados de saúde (consultas médicas-especialidades);
 - Cooperar com a instituição na procura do bem-estar do cliente;
 - Promover as diligências necessárias para o cliente ser acolhido;
 - Participação nas atividades realizadas pela A.S.C.P;
 - Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço.
2. Em caso de falecimento do familiar responsável/responsável legal pelo apoio institucional, a família nomeará junto de outros familiares do cliente, com vista a ser encontrado um novo responsável.

Norma XXXII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do S.A.D.:

1. Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço sempre que os clientes 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Handwritten signature: Paulo Roberto Pereira
Handwritten signature: Pereira

Norma XXXIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
4. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento do S.A.D.

Norma XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

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

Norma XXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente quando o cliente se encontra hospitalizado;
2. O pagamento da mensalidade do cliente poderá sofrer alterações de acordo com o estipulado na norma XVII, ponto n.º 8;

Norma XXIX

Contrato

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

Norma XXX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

- a) Por Morte – a qual a Instituição comunicará à família de imediato se tal vier a acontecer durante a permanência das Ajudantes de Ação Directa no domicílio do cliente;
- b) Por desistência – o utente tem de informar a Instituição por escrito até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.

Poderá ainda acontecer devido a:

- c) Comportamentos do utente que perturbem o normal funcionamento da Instituição, depois de devidamente avaliado e justificado pela Diretora Técnica;
- d) Por decisão da Instituição quando o utente ou seus familiares não cumprirem as obrigações assumidas nos termos do presente contrato, devendo os mesmos ser avisados por escrito com 15 dias de antecedência;

Norma XXXI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor a A.S.C.P. dispõe de livro de reclamações, livro de elogios e caixa de sugestões, que poderá solicitar sempre que o desejar. Não obstante no número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações/sugestões e/ou elogios ao Diretor Técnico.

Norma XXXII

Comunicação e Confidencialidade

1. Face à natureza do trabalho da Instituição é obrigatório o tratamento de dados pessoais relativo aos clientes/utentes, que a A.S.C.P. considera de elevado grau de importância, cuja consulta e utilização é reservado aos técnicos que integram as equipas da instituição, dentro das normas estabelecida e que pode consultar na Política de Privacidade.
2. Toda a direção, colaboradores(as), voluntários(as) e estagiários(as) da instituição assinam um compromisso de **Ética e Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho**, onde é expressa a obrigação de sigilo, de qualquer tipo e por qualquer meio, de qualquer informação, produtos e documentação técnica a que venham a ter acesso em virtude do vínculo.
3. No âmbito da relação contratual, sempre que possível, e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através de cartas, meios eletrónicos ou mensagens escritas, para a morada ou contactos

1. Sempre que solicitado poderá a A.S.C.P. enviar documentos, recibos de participação e declarações via e-mail mediante acesso controlado e sujeito a registo comprovativo.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis pela inscrição, a comunicação de quaisquer alterações aos elementos indicados em processo.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Leiria.

Norma XXXIV

Integração de Lacunas e/ou exceções

Em caso de eventuais lacunas e/ou exceções, as mesmas serão alvo de análise por parte da Direção da instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXXV

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Judicial da Comarca de Leiria, instância local de Caldas da Rainha – Secção Criminal.



Norma XXXVI

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 01 de janeiro de 2019.

Aprovado em reunião de Direção de 23-11-2018.

A Direção

Presidente 
Secretária 
Tesoureiro 