


REGULAMENTO SAD

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 1/14

Capítulo I Disposições Gerais

Artigo 1º Caracterização

O Centro Social Paroquial Nossa Senhora do Carmo, também designado por Carmoteca, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem Fins Lucrativos, pertencente à Fábrica da Igreja Paroquial de Nossa Senhora do Carmo do Alto do Lumiar, que se rege pelos princípios da Doutrina Social da Igreja. Possui acordo de cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, a 03/10/2007,

Artigo 2º Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social, que dispõe de 15 (quinze) vagas, dinamizada pela Instituição e é sobre esta que se reporta o presente regulamento.

Artigo 3º Localização e Contactos


O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial Nossa Senhora do Carmo – Carmoteca – tem sede na Rua Raul Mesnier du Ponsard nº10, 1750, Lumiar; Telefone 217 520 284; Fax: 217 520 284; Email: cspnscarmo@gmail.com; Contribuinte 504560964.

Artigo 4º Horários e Dias de Funcionamento

1. O Centro Social Paroquial funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, com interrupção das 13h às 14h para almoço, exceptuando:

- a) Feriados Nacionais e Municipal de Lisboa (13 de Junho);
- b) Terça-feira de Carnaval;
- c) Quando alguma determinação oficial da Instituição obrigue ao seu encerramento.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 2/14

2. O atendimento aos clientes ou pessoa significativa ocorre à quarta-feira das 9h às 13h, com marcação prévia. As visitas domiciliárias são realizadas às quintas e sextas-feiras entre as 9h e as 13h.

Artigo 5º

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias, com vista a adiar ou evitar a institucionalização.

Rege-se pelo estipulado no:

- Decreto – Lei nº119/83 de 25 de Fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério;
- Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD e revoga o Despacho Normativo nº62/99 de 12 de Novembro;
- Decreto – Lei n.º 141/89 de 28 de Abril – Define o regime jurídico e a protecção social das ajudantes Familiares;
- Protocolo de cooperação em vigor;
- Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;
- Estatutos do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora do Carmo do Alto do Lumiar, aprovado em 11 Maio de 1998 pela Chancelaria Patriarcal de Lisboa.

Artigo 6º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:


- Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Apoio Domiciliário;
- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.

Artigo 7º

Objetivos Gerais e Específicos

1 - O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objectivo geral prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença,

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 3/14

deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2 – São objectivos específicos:

- Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diária;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
- Contribuir para a conciliação da vida profissional e familiar do agregado familiar;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais contribuindo para a manutenção dos utentes em meio natural de vida;
- Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.

CAPITULO II

Processo de Admissão dos clientes

Artigo 8º

Destinatários

- São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD):
 - Pessoas de 65 anos ou mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária;
 - Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas da vida diária.

Artigo 9º

Critérios de Prioridade na Admissão

- A admissão faz-se prioritariamente respeitando os seguintes critérios:

- Abrangência dos serviços pretendidos, medido pelo número de serviços requeridos;

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 4/14

- b) Cuidados exigidos pela situação de dependência;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
- d) Risco de isolamento social;
- e) Situação de emergência social;
- f) Residir na Freguesia do Lumiar;
- g) Idosos acompanhados por outros serviços da Instituição ou sinalizados por outras entidades locais.

Artigo 10º

Condições de Admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:


- a) Necessidade de ajuda na execução das atividades de vida diária;
- b) Idade igual ou superior a 65 anos;
- c) Pessoas com idade inferior a 65 anos, desde que se enquadrem no definido no Artigo 8º, alínea b).
- d) Não apresentar alergias alimentares em que seja necessária a elaboração de uma dieta especial.

Artigo 11º

Inscrição

Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que é integrado no processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega da cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade do cliente e da pessoa significativa, quando necessário;
- b) Cartão de contribuinte do cliente e da pessoa significativa, quando necessário;
- c) Cartão de beneficiário da segurança social do cliente e da pessoa significativa, quando necessário;
- d) Cartão do cliente do SNS ou de outro Subsistema a que o cliente pertença.

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 5/14

Artigo 12º

Listas de inscrição

Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, são integrados numa Lista de Candidatos. Todos os meses serão contactados para informação de situação de vagas.

Artigo 13º

Admissão

- 1- Aquando a avaliação da admissibilidade, o cliente integra uma lista de candidatos sujeita a uma hierarquização e aprovação. Caso seja aprovado, recebe uma carta de aprovação.
- 2- Após a decisão da admissão do indivíduo, procede-se à avaliação das suas necessidades e expectativas iniciais e consequente abertura de um processo individual, que permite o estudo e diagnóstico da situação, bem como a programação e acompanhamento dos serviços prestados.

Artigo 14º

Acolhimento dos novos clientes

- 1- O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita para avaliação do domicílio e das necessidades e expectativas do cliente;
 - b) Disponibilidade para prestar esclarecimentos complementares;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes a prestação do serviço, contidas no presente Regulamento;
 - d) Caso existam e seja necessário, é realizado um inventário dos bens que o cliente 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 de regras de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 6/14

- 2- Se, durante o período experimental de 30 (trinta) dias, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial. Neste deverão ser identificadas as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente, procurando que sejam ultrapassados estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

CAPITULO III Funcionamento

Artigo 15º Mensalidades

- 1- As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados;
- 2- A mensalidade deverá ser paga até ao dia 20 (vinte) de cada mês, ou se este coincidir com fim-de-semana ou feriado, até ao dia útil imediatamente seguinte;
- 3- O pagamento poderá ser feito em numerário, cheque ou através de transferência bancária para conta a designar e respectiva entrega ou envio de comprovativo;
- 4- O não cumprimento do prazo indicado no número anterior implica um acréscimo de 10% da mensalidade;
- 5- Poderá haver redução da mensalidade quando as faltas forem justificadas;
- 6- As ausências previstas no ponto anterior, quando tenham um período mínimo de 5 (cinco) dias seguidos, dão direito a um desconto de 25% do valor da mensalidade do período em falta;
- 7- No caso de ausências superiores a 30 (trinta) dias, devidamente justificadas, não será cobrada mensalidade.
- 8- A Direção Técnica poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial impossibilidade.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 7/14

Artigo 16º

Tabela de comparticipações

- 1- A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
- 2- A comparticipação familiar devida pela utilização do SAD é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar quando são prestados serviços de alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupa.
- 3- A não prestação de um ou alguns dos serviços referidos no número anterior implica a redução da comparticipação familiar determinada em função da diminuição do custo global do SAD.
- 4- A prestação de serviços para além dos previstos no ponto 1 dará lugar a um aumento de comparticipação até 60% do rendimento "per capita" do agregado familiar.
- 5- A comparticipação familiar não poderá nunca exceder o custo médio real do utente.
- 6- O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$C = \frac{RAF - DAF}{N}$$

N

C – capitação

RAF – rendimento mensal do agregado familiar


DAF – despesas fixas mensais do agregado familiar

N – número de elementos do agregado familiar à data de instrução do processo

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

- a) O valor da renda da casa, prestação mensal devida pela aquisição própria e despesas mensais de condomínio;
- b) Despesas de medicação;
- c) Despesas em consultas.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 8/14

CAPITULO V

Prestação de Serviços

Artigo 17º

Transporte e Distribuição de Refeições

- 1- A confeção de almoços é realizada por uma empresa subcontratada.
- 2- O serviço de alimentação consiste no transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição de almoço, com reforço para jantar;
- 3- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
- 4- A ementa é enviada semanalmente para o domicílio dos clientes. Sempre que se verifica uma alteração, estes são avisados antecipadamente.

Artigo 18º

Tratamento de roupas

- 1- No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente;
- 2- A roupa deverá ser entregue devidamente identificada. Preferencialmente, o cliente ou pessoa significativa assumem esta responsabilidade. Caso não seja possível, a identificação da roupa é realizada pela Instituição;
- 3- Para o tratamento da roupa, é definida data e hora em conjunto com o cliente e pessoa significativa, para a recolha e entrega da mesma;
- 4- O tratamento de roupa inclui a verificação das peças, lavagem, secagem, reparação e engomagem.

Artigo 19º

Cuidados de higiene, saúde e conforto pessoal

- 1- O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado de preferência diariamente, no período da manhã;
- 2- Sempre que possível e necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal por dia;

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 9/14

- 3- A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
- 4- Administração medicamentosa:
 - a) A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
 - b) O SAD garante a administração e/ou preparação da medicação a tomar, explicitando a hora.

Artigo 20º

Higiene habitacional

- 1- Por higiene habitacional, entenda-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
- 2- O serviço é prestado uma vez por semana. Consoante a necessidade do cliente, poderá ser estendido até 3 (três) vezes por semana.

Artigo 21º

Outros Serviços

- 1- Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade será feita a pedido do cliente e sempre que possível, em articulação com o familiar de referência;
Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
- 2- Quando necessário, o SAD garante Acompanhamento ao Exterior, transporte a consultas, cuidados médicos e de enfermagem no horário compreendido entre as 14h às 17h, de 2ª a 6ª feira. Em caso de emergência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
- 3- Sempre que a Instituição promove atividades de animação e motricidade é comunicado aos clientes;
 - a) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
 - b) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis pelos clientes, quando estes não sejam hábeis de o fazer, quando são efetuadas deslocações em grupo;

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 10/14

- c) Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
- 4- O SAD, sempre que necessário, apoia e orienta o cliente e/ou pessoa significativa na realização de reparações no domicílio.
- 5- Em situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio, o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo dos mesmos. Em caso de empréstimo, o cliente ou familiar terá que entregar uma caução no valor de 15€, que lhe será devolvida no ato da entrega do equipamento, caso este esteja bem conservado.

Artigo 22º

Guarda dos bens do cliente

- 1- A Instituição não se responsabiliza pela guarda dos bens do cliente;
- 2- Caso seja solicitado, a instituição responsabiliza-se, durante a prestação dos serviços contratualizados, pela guarda da chave do domicílio do cliente, em local seguro. Em caso de perda ou furto, a Instituição comunicará de imediato ao cliente e/ou pessoa significativa, assumindo de imediato a responsabilidade pela substituição da fechadura e respectivos encargos.

Artigo 23º

Contrato de prestação de serviços

- 1- O contrato de prestação de serviços é realizado entre o cliente e o representante legal da Instituição. Ao contrato, é anexado o presente Regulamento.
- 2- É obrigatório que a pessoa significativa do cliente assine o contrato, responsabilizando-se deste modo pela articulação com a Instituição e intervindo em várias situações que possam surgir, relativamente à integração do cliente na resposta social.

Artigo 24º

Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do cliente

- 1- Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços em caso de internamento do cliente ou férias/ acompanhamento de familiares;

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 11/14

- 2- Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 8 (oito) dias de antecedência;
- 3- O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 50% quando este se ausentar durante 15 (quinze) ou mais dias não interpolados.

Artigo 25º

Cessação da prestação de serviços

Qualquer dos outorgantes pode rescindir a qualquer momento o presente contrato, mediante aviso escrito de 15 (quinze) dias de antecedência.

CAPÍTULO VI

Recursos Humanos

Artigo 26º

Quadro de pessoal

- 1- O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos.
Nela consta:
 - a) Um Diretor Técnico;
 - b) Um Técnico de Serviço Social;
 - c) Duas Ajudantes Familiares;
 - d) Um Motorista.
- 2- O Centro Comunitário é dirigido por uma Diretora Técnica, que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas que constam no presente regulamento;
- 3- A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências pelo Técnico de Serviço Social afeto ao serviço.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 12/14

CAPITULO VII

Direitos e deveres

Artigo 27º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Respeito pela identidade e confidencialidade dos dados disponibilizados bem como pelos usos e costumes da esfera privada;
- b) Igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- c) Beneficiar dos serviços prestados pela resposta social de acordo com os pressupostos de qualidade preconizados pela Instituição;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecidos e contratado;
- e) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou respetiva família;
- f) Apresentar aos responsáveis de serviços ou à Direção Técnica quaisquer problemas e sugestões que considerem necessárias;
- g) Avaliar os serviços prestados através de um inquérito de satisfação.

Artigo 28º

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- a) Respeitar todos os colaboradores da Instituição;
- b) Respeitar a identidade cristã da Instituição;
- c) Colaborar com a Equipa de SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- d) Comunicar alterações ao seu estado de saúde, bem como, a prescrição de qualquer medicamento;
- e) Cumprir atempadamente com a entrega da documentação;
- f) Comunicar à responsável de serviço alterações à sua situação socioeconómica;

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 13/14

- g) Respeitar e cumprir as regras em vigor no presente regulamento;
- h) Efectuar o pagamento da sua comparticipação nas datas estipuladas.

Artigo 29º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) O respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Suspender o serviço, sempre que os clientes, 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.
- d) Receber as mensalidades nos prazos estipulados;


Artigo 30º

Deveres Instituição

São deveres da Instituição:

- a) Cumprir com as orientações técnicas definidas pelos Serviços da Segurança Social;
- b) Disponibilizar a prestação dos Serviços constantes no presente Regulamento Interno;
- c) Exigir que os colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- d) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços prestados ao cliente;
- e) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- f) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar e o responsável pelo serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------

	Código: IMP04.IT01.PC01-SAD	Título: Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário			
	Elaborado por: Equipa Gestão da Qualidade	Aprovado por: Elisabete Rodrigues Diretora Técnica	Data da Elaboração: Janeiro 2015	Edição: 05	Pág. 14/14

Artigo 31º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, pelo cliente ou pessoa significativa.

CAPITULO VIII

Disposições finais

Artigo 32º

Omissões

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao cliente pela Instituição deverão ser resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este Regulamento e com o parecer dos Técnicos e da Direção do C.S.P. Nº. Sra. do Carmo do Alto do Lumiar.

Artigo 33º

Notas Finais

- 1- Deverão os clientes ler com atenção o presente regulamento, uma vez que o incumprimento do mesmo poderá dar lugar ao cancelamento do Serviço;
- 2- Com a aprovação deste regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, que trate as matérias aqui expostas;
- 3- O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem.
- 4- Este regulamento foi revisto e aprovado em reunião de Direção a 10 de Março de 2015, e entra em vigor a 11 de Março 2015.

Gestor do Processo: Elisabete Rodrigues	Arquivo: Gestão da Qualidade	Responsável: Rita Correia d'Oliveira	Retenção: 5 anos
---	------------------------------	--------------------------------------	------------------