

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Handwritten signature and initials in blue ink.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	1
ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	1
OBJETIVOS DO REGULAMENTO.....	1
CONCEITO.....	1
OBJETIVOS DO SAD.....	1
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	2
CAPÍTULO II.....	2
PROCESSO DE INSCRIÇÃO, CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS UTENTES.....	2
INSCRIÇÃO.....	2
PERÍODO DE ADMISSÃO.....	3
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	3
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA ADMISSÃO.....	4
LISTA DE ESPERA.....	4
CRITÉRIOS DE RETIRADA DA LISTA DE ESPERA.....	4
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES.....	4
CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	5
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	5
INSTALAÇÕES.....	6
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	6
ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS.....	6
PAGAMENTO DA MENSALIDADE.....	6
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES.....	7
REFEIÇÕES.....	10
TRATAMENTO DE ROUPA.....	10
CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL.....	11
ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS.....	11
AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE.....	11
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA.....	11
OUTRAS ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS.....	11
ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS.....	12
PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES.....	12
GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	12
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA.....	13
QUADRO DE PESSOAL.....	13
DIREÇÃO TÉCNICA.....	13
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES.....	13
GUARDA DE CHAVES.....	13
RESPONSÁVEL PELO UTENTE.....	14
CAPÍTULO IV.....	14
DIREITOS E DEVERES.....	14
CAPÍTULO V.....	17
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	17
INTERRUPÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE / REPRESENTANTE LEGAL.....	18

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	18
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	19
CAPÍTULO VI.....	19
DISPOSIÇÕES FINAIS	19
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	19
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	19
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	19
REVOGAÇÃO	20
ENTRADA EM VIGOR.....	20

Handwritten notes in blue ink:
L
A

R

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 27 de junho de 2005, pessoa coletiva n.º 501776621, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. Esta instituição prestadora de serviços rege-se pelo estipulado nos:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, com as necessárias adaptações às IPSS da Igreja católica;
- b) Portaria 196/A/2015, de 01 de julho alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- e) Lei nº 144/2014, de 8 de setembro – estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

CONCEITO

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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.

NORMA V

OBJETIVOS DO SAD

1. Constituem objetivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA VI

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima realiza ainda as seguintes atividades:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Transporte;
 - d) Cuidados de imagem.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE INSCRIÇÃO, CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Apresentação do BI/CC do utente e do representante legal salvaguardando o consentimento do seu titular;
 - 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, se necessário;
 - d) Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
 - h) Documento comprovativo de despesas mensais fixas do agregado familiar;
 - i) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.



3. O horário de atendimento para candidatura é de Segunda-feira a Sexta-feira das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h00m.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição sita na Rua da Igreja N.º48, 3810-744 Nossa Senhora de Fátima de Segunda-feira a Sexta-feira das 9h00m às 13h00m e das 14h30m às 18h00m.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção.
7. É competente para decidir a Direção, após apresentação de proposta/parecer do técnico responsável pela resposta social.
8. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de máximo de 5 dias úteis após a data da inscrição.

NORMA VIII
PERÍODO DE ADMISSÃO

A admissão pode ocorrer durante todo o ano, dependendo da existência de vagas, nos termos do número anterior.

NORMA IX
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Pessoas de 65 anos ou mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
 - b) 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 e/ou atividades da vida diária
2. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição ou zona limítrofe;
 - b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
 - c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;

**NORMA X
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na seleção de utentes:

Critério	Ponderação
Casos em que o utente esteja em situação de perigo e/ou negligência;	15%
Casos em que se verifique más condições de alojamento, condições de saúde precárias e falta de recursos relacionais com risco de isolamento social ou outras que evidenciem desfavorecimento social	14%
Idade do Utente	12,5%
Grau de dependência;	11%
Ausência ou indisponibilidade da família, ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;	11,5%
Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social	10%
Viver só e/ou com carências socioeconómicas	20%
Utentes residentes na paróquia de N.ª Sr.ª Fátima	6%

**NORMA XI
LISTA DE ESPERA**

1. Constarão da Lista de Espera os utentes que, após realização da entrevista, manifestem o seu desejo de integrar o Serviço de Apoio Domiciliário e que preencheram a Ficha de Inscrição;
2. Sempre que houver uma vaga no Serviço de Apoio Domiciliário, o CSPNSF contacta por escrito ou telefonicamente o utente que se encontre inscrito há mais tempo, que preencha os critérios de admissão;
3. Sempre que for admitida uma pessoa na Lista de Espera, ou for integrada uma pessoa no Serviço de Apoio Domiciliário, a referida Lista será atualizada;
4. O utente, sempre que deseje, será informado da sua posição na Lista de Espera;

**NORMA XII
CRITÉRIOS DE RETIRADA DA LISTA DE ESPERA**

1. Critérios para retirada da Lista de Espera
 - a) Anulada a inscrição por parte do utente/responsável;
 - b) uma vez admitido.
 - c) Em situações de existência de vaga, o utente/responsável não aceite integrar na resposta social.

**NORMA XIII
ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O acolhimento dos novos utentes diz respeito ao período de adaptação acordado com o utente e/ou pessoa(s) próxima(s), não devendo ser superior a 30 dias.
2. O processo de integração no SAD é desenvolvido no domicílio do utente, preferencialmente na presença de pessoa(s) próxima(s).

3. No primeiro dia da prestação dos serviços, deve estar presente o responsável pelo SAD que, com o(s) colaborar(es) responsável(eis) pelo utente, deverá desenvolver as seguintes funções:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - b) Avaliar as reações do utente e prestar esclarecimentos;
 - c) Realizar o inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente;
 - e) Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio;
 - f) Durante o período de implementação do *programa de acolhimento*, os colaboradores responsáveis podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da *entrevista de avaliação diagnóstica*, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da *ficha de avaliação diagnóstica*.
4. Após os 30 dias de acolhimento, é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente e/ou pessoa(s) próxima(s) que será arquivado no processo individual do utente após ter sido informado da sua integração na resposta social.
5. Se durante este período o utente não se adaptar, devem ser identificados os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los. Se a situação de inadaptação persistir é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

NORMA XIV

CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O contrato de prestação de serviços é celebrado, por escrito, com o utente e ou seus familiares e quando exista com o representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes, serviços disponibilizados e comparticipação a pagar.
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 XV

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Contrato de prestação de serviços;
 - d) Dados de Identificação, contacto, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - e) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - f) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - g) Fichas de Entrevista Pré-diagnóstico e de Avaliação Diagnóstica,
 - h) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - i) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;

- j) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - k) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - l) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - m) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - n) Identificação da situação social;
 - o) Processo de saúde passível de ser consultado de forma autónoma (e.g., (relatórios médicos, prescrições médicas, deslocações a urgência);
 - p) Programação dos cuidados e serviços;
 - q) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
 4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI INSTALAÇÕES

1. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima está sediado na Rua da Igreja, n.º 48, freguesia de Nossa Senhora Fátima, concelho de Aveiro sendo as suas instalações são compostas por 2 blocos independentes;
2. O SAD é composto pelas seguintes áreas funcionais:
 - a) Receção;
 - b) Direção, serviços técnicos e administrativos;
 - c) Instalações para o pessoal;
 - d) Cozinha e lavandaria.

NORMA XVII HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento do SAD do Centro Social Paroquial Nossa Senhora Fátima corresponde ao período compreendido entre as 8 horas e as 18 horas e 30 minutos todos os dias úteis e das 8 horas às 13 horas ao fim-de-semana e feriados.

NORMA XVIII ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

Não se aplica.

NORMA XIX PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar mensal é efetuado na secretaria da instituição entre os dias 1 e 8 de cada mês, das 8h00m às 13h00m e das 14h30m às 18h00m.



2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA XX

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
3. A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
4. Por Agregado Familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum:
 - a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado, por decisão judicial ou administrativa;
 - e) 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;
5. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
6. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.
7. De acordo com o disposto no Ponto 6, do artigo 46.º, do Anexo da Portaria n.º218-D/2019, de 15 de Julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Nº de elementos de agregado familiar

8. Prova dos rendimentos e das despesas fixas
 - a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

Handwritten signature and initials in blue ink.

- iii. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
 - g) De capitais;
 - i. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
 - ii. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
 - i) 50 % do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente;
 - j) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
11. Para efeitos de 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;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
12. Para além das despesas referidas anteriormente a comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência da resposta social SAD.
13. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 9 anterior, pode a instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.
14. 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:

	SERVIÇOS	% / rendimento per capita
Alimentação	Almoço – 2.ºF a 6.ºF	25%
	Almoço – 2.ºF a Domingo e Feriados	35%
	Almoço + Suplemento para a noite (sopa, pão e fruta) – 2.ºF a 6.ºF	30%
	Almoço + Suplemento para a noite (sopa, pão e fruta) – 2.ºF a Domingo e Feriados	40%

	Alimentação apoiada	10%
Higiene e conforto pessoal	1x dia – 2.ªF a 6.ªF	15%
	1x dia – 2.ªF a Domingo e Feriados	25%
	Higiene adicional – 2.ªF a 6.ªF	10%
	Higiene adicional – 2.ªF a Domingo e Feriados	10%
	Inferior ou igual a 3x semana	12%
Higiene habitacional		10%
Tratamento de Roupa		5%
Serviço de animação / socialização		5%

15. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização desta resposta social, de acordo com os serviços prestados, corresponde ao máximo de 75%.

16. Redução na comparticipação familiar mensal:

- Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
- Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, de 10%.

17. Sempre que se verifique uma alteração do rendimento *per capita* de um agregado, devidamente documentado, proceder-se-á ao reajuste da respetiva mensalidade/comparticipação familiar.

18. A tabela de comparticipações/preçário das mensalidades é atualizada no início de cada ano civil, com aviso prévio de 30 dias.

NORMA XXI

REFEIÇÕES

- A distribuição das refeições no domicílio será efetuada entre as 12h00m e as 13h00m e serão entregues de uma só vez.
- As ementas serão da responsabilidade da direção técnica e da cozinheira e serão afixadas semanalmente em local visível e disponibilizadas para o domicílio.
- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
- As dietas ou regimes de alimentação especial só poderão ser fornecidas mediante a apresentação de prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.

NORMA XXII

TRATAMENTO DE ROUPA

- No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
- Para o tratamento de roupa, esta é levantada de acordo com o definido no plano de cuidados do utente.

NORMA XXIII

Handwritten signature in blue ink.

CUIDADOS DE HIGIENE E 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.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.

NORMA XXIV

ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 1 a 2 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXV

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXVI

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.

NORMA XXVII

OUTRAS ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS

1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem
 - a) Os cuidados médicos e de Enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
 - b) Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, desde que contratualizado o serviço e nas situações de ausência de retaguarda familiar;
 - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
2. Ao nível das atividades de animação e socialização
 - a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do diretor técnico que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
 - b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, sendo tal situação previamente informada aos utentes.
 - c) 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.
 - d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

- e) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
3. Ao nível da cedência de ajudas técnicas;
4. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

NORMA XXVIII

ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem máxima de 75% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar;
2. A prestação dos serviços mencionados no n.º 2 da Norma VI será assegurada após comunicação prévia da responsável da resposta social.

NORMA XXIX

PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. Qualquer atividade sociocultural promovida/organizada pela instituição será comunicada diretamente ao utente, o qual deverá atempadamente manifestar o seu interesse (ou não) em participar junto da responsável da resposta social;
2. Aquando da realização de qualquer atividade sociocultural deverão ser cumpridas as normas que essa atividade poderá implicar, nomeadamente os horários, transporte e comparticipação.

NORMA XXX

GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) O utente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar a direção técnica da situação ocorrida;
 - b) A direção técnica, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do utente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Ajudantes ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - c) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.
3. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Sempre que detetada algumas destas situações, as Ajudantes devem informar a direção técnica;
 - b) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o utente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;

- c) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.

NORMA XXXI

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) É avisado o familiar/pessoa próxima de contacto definido;
 - b) Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
 - c) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima o utente é acompanhado ao serviço de saúde por uma Ajudante de Ação Direta, no entanto, cabe à família acompanhar o idoso mal lhe seja possível.

NORMA XXXII

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXXIII

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. A direção técnica compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

NORMA XXXIV

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES

Esta Norma apenas é exigível para os casos de alojamento, no entanto:

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. 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 XXXIV

GUARDA DE CHAVES

1. Prevê-se a guarda de chaves dos domicílios, a pedido do utente, para uso da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário sempre que, por motivos alheios ao utente, não haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para efetuar o serviço;
2. Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pelo CSPNSF;

3. As chaves circulam nas viaturas à responsabilidade da ajudante familiar. No final do dia ficam em depósito no chaveiro da instituição. Em situação de emergência, a família pode contactar a Instituição que disponibiliza a chave para facilitar o acesso à habitação.
4. A chave do domicílio do utente fica à guarda da equipa de apoio domiciliário pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados ao utente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo Utente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

NORMA XXXV

RESPONSÁVEL PELO UTENTE

1. O utente é considerado responsável por si quando não se verifique a condição prevista no ponto seguinte;
2. Designa-se por responsável pelo utente perante o CSPNSF, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do individuo, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, quando o utente, por razões físicas ou psíquicas, não o pode fazer, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXVI

DIREITOS E DEVERES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O direito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) 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 da respetiva família;
 - c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
 - d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar sua autonomia;
 - e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa de SAD, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Satisfazer os custos da prestação de serviços de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - c) Tratar com dignidade e respeito os colaboradores do SAD.
3. Direitos do responsável pelo utente
 - a) À informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do utente, pelo qual é responsável;
 - b) À informação específica e a solicitar a consulta do Processo individual do utente, junto do Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;



- c) Todas as informações previstas nos pontos anteriores, deverão ser solicitadas A direção técnica do SAD, desde que não implique com áreas específicas, sendo que estas deverão ser solicitadas com 48 horas;
 - d) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual delineado para o utente.
4. Deveres do responsável pelo utente:
- a) Tem a responsabilidade de proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com o Regulamento Interno e com o contrato de prestação de serviços previamente celebrado;
 - b) Dever de informar-se acerca do estado de saúde do utente;
 - c) Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - e) Identificar as roupas com material próprio para o efeito.
5. São direitos da instituição:
- a) Exigir por parte do utente o cumprimento das normas expressas neste regulamento interno, bem como as decisões da instituição, relativamente ao funcionamento desta resposta social;
 - b) Receber por parte do utente o pagamento da comparticipação familiar mensal, no prazo indicado;
 - c) Solicitar ao utente uma atitude de correção e urbanidade no seu relacionamento com a instituição.
6. São deveres da Instituição:
- a) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD;
 - b) Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços;
 - c) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - d) Admitir ao seu serviço profissional idóneo e com formação e qualificação adequados;
 - e) Garantir a confidencialidade dos dados e informações constantes no processo individual do utente, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os colaboradores que a ele possam ter acesso;
 - f) Dispor de um livro de reclamações;
 - g) Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações financeiras.
7. São direitos dos colaboradores:
- a) Ser respeitado pelos superiores hierárquicos, outros colaboradores, utentes e responsáveis;
 - b) Existência de boas condições de trabalho asseguradas pela Instituição, quer do ponto de vista físico quer psicológico;
 - c) Ao reconhecimento da dignidade da sua função dentro do Serviço de Apoio Domiciliário, a ter condições de valorização pessoal e profissional, e acesso a ações de formação e seminários, tendo por objetivo melhorar a qualidade dos serviços;
 - d) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
 - e) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e Legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
 - f) Apresentar sugestões que considere pertinentes.
8. São deveres dos colaboradores:
- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;

- b) Comparecer no serviço devidamente fardado e identificado;
- c) Cooperar com a Equipa Técnica no apoio ao utente;
- d) Respeitar e tratar com urbanidade quer os utentes quer os restantes colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Atender e informar, dentro das orientações que são dirigidas, o utente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- f) Dar o apoio e a atenção necessária aos utentes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;
- g) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes, colaborando na mudança de roupa pessoal e na substituição da fralda, caso o utente necessite, e arranjo do domicílio, conforme previstos no Plano de Cuidados Individuais do utente;
- h) Assegurar o transporte necessário à distribuição de refeições no domicílio;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta e indiretamente quaisquer bens do CSPNSF em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;
- k) Desempenhar outras tarefas que lhes forem atribuídas, dentro do perfil profissional;
- l) Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento do SAD em articulação com o Coordenador Técnico;
- m) Cumprir as orientações do Plano de trabalho semanal e do Plano Individual do utente, dentro da sua área de competência;
- n) Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;
- o) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do Plano de Cuidados Individuais;
- p) Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;
- q) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas monetárias de utentes ou familiares;
- r) No tratamento de utentes deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- s) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhes sejam confiadas e usar de lealdade para com superiores hierárquicos, outros colaboradores, utentes e responsáveis;
- t) Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- u) Zelar pela boa conservação e limpeza das viaturas de serviço e da loiça utilizada;
- v) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o utente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- w) Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento do SAD, bem como a factos ou pormenores relativos aos utentes.



9. Direitos da equipa técnica:

- a) Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b) Ser respeitado pela sua hierarquia, pelos outros colaboradores, utentes e/ou responsáveis;
- c) Ter um ambiente de trabalho agradável;
- d) Ao acesso a uma permanente atualização científica e pedagógica, bem como a ações de formação respeitantes à problemática em causa;
- e) Encontrar no Serviço de Apoio Domiciliário condições dignas no que respeita a instalações e equipamentos, que lhe permitam um bom desempenho das suas funções;
- f) Desenvolver um trabalho multidisciplinar, para resolução de problemas/situações dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário.

10. Deveres da equipa técnica:

- a) Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para o Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Estudar, planificar atividades e assegurar a os cuidados básicos e de saúde aos utentes;
- c) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão e proceder, se necessário, a visita domiciliária;
- d) Organizar os processos individuais dos utentes;
- e) Diligenciar no Acolhimento dos utentes tendo em conta os critérios fixados no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Efetuar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- g) Promover a continuidade de laços familiares entre o utente e a respetiva família;
- h) Elaborar o Plano Individual e proceder às respetivas reavaliações;
- i) Estabelecer estratégias de intervenção;
- j) Elaborar relatórios sociais e estatísticas;
- k) Elaborar o Plano de Atividades, regras adequadas ao funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e respetiva avaliação, e submetê-las à aprovação da Direção;
- l) Acompanhar os utentes nas atividades de cariz lúdico e cultural, bem como nas saídas ao exterior;
- m) Articular procedimentos e competências funcionais com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
- n) Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção, nomeadamente acerca da Legislação de enquadramento da presente Resposta Social e seus utentes.

NORMA XXXVII

RESPONSÁVEL PELO UTENTE

1. O utente é considerado responsável por si quando não se verifique a condição prevista no ponto seguinte;
2. Designa-se por responsável pelo utente perante o CSPNSF, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do individuo, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, quando o utente, por razões físicas ou psíquicas, não o pode fazer, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

INTERRUPÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE / REPRESENTANTE LEGAL

1. A prestação de cuidados pode cessar por facto não imputável à resposta social, nas seguintes circunstâncias:
 - a) Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 60 dias no pagamento das mensalidades, mesmo tendo recorrido ao meios legais em vigor.
 - b) Por ordem de Entidades do Estado.
 - c) Sempre que não for respeitado o presente Regulamento, a Instituição e os seus colaboradores.
 - d) Insatisfação das necessidades do utente, a instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Caso a situação se mantenha, procede-se à rescisão do contrato.
2. A cessação da prestação de serviços deverá ser comunicada à instituição pelo utente ou seu responsável legal com a antecedência mínima de 30 dias, sempre que a origem do motivo o permita.
3. No caso de incumprimento do prazo estabelecido, o utente será sujeito ao pagamento adicional de 100% do valor da comparticipação familiar mensal.

NORMA XXXIX

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO IMPUTÁVEL À ENTIDADE GESTORA

1. A prestação de serviços poderá ser suspensa por motivos não imputáveis ao CSPNSF, tais como:
 - a) Por ordem de Entidades do Estado;
 - b) Por catástrofe que inviabilize a utilização das instalações;
 - c) Por ordem saúde pública;
 - d) Outra situação que coloque em risco/perigo a viabilidade do funcionamento do equipamento social, e por sua vez a segurança e bem-estar dos seus utentes.

NORMA XL

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A prestação de serviços pode cessar por:
 - a) inadaptação do utente;
 - b) insatisfação das necessidades do utente e/ou dos seus pais e/ou responsável legal;
 - c) mudança de residência;
 - d) mudança de resposta social.
2. O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido com antecedência mínima de 30 dias, das seguintes formas:
 - a) Por denúncia por parte da família do utente / representante legal, deve ser comunicada por escrito;
 - b) Por mútuo acordo, o qual deve revestir a forma escrita e contemplar os motivos da rescisão do contrato.
 - c) Por caducidade por extinção da resposta social;
 - d) Por falecimento do utente;
 - e) Por violação reiterada do presente regulamento.
3. A resolução da cessação do contrato dá-se por falta culposa, reiterada e grave das normas do presente regulamento.
4. Após 60 dias do não pagamento da comparticipação familiar ou quaisquer quantias em dívida à instituição pode recorrer aos meios legais em vigor. Será notificada aos pais / encarregados



de educação da criança e, salvo expressa indicação de qualquer outra data, produz efeitos no prazo de 30 dias.

NORMA XLI

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, o CSPNSF possui livro de reclamações que poderá ser solicitado na secretaria da instituição ou através do site <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.
2. O CSPNSF dispõe de uma instrução de trabalho sobre a metodologia de análise e tratamento das reclamações relativas aos serviços prestados nas diferentes respostas sociais do CSPNSF, designadamente no que se refere aos procedimentos a adotar, à definição das competências dos elementos envolvidos e prazos de resposta a cumprir.
3. Anualmente será aplicado o questionário de avaliação do grau de satisfação com vista a obtermos a opinião dos utentes acerca das variáveis que consideramos cruciais para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços prestados. Os resultados serão divulgados no site da instituição. Com bases nestes a direção do CSPNSF traçará ações de melhoria.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLII

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o CSPNSF informará e contratualizará com os utentes 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.
2. As alterações ao regulamento interno deverão ser dadas a conhecer à entidade tutelar das respostas sociais – ISS com antecedência mínima de 30 dias antes de entrar em vigor.

NORMA XLIII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pela Instituição serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Direção do CSPNSF.

NORMA XLIV

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Em caso de conflito o foro competente é o tribunal da comarca de Aveiro. Têm ainda competência para a resolução de litígios extrajudiciais os centros de arbitragem de conflitos conforme consta do artigo 2º da Lei n.º144/2015, de 8 de Setembro.
2. O custo de funcionamento da resposta social SAD é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos agregados familiares do utente, pela própria instituição e pelo Estado.
3. Todas as situações não previstas no Regulamento serão resolvidas por deliberação da Direção.

NORMA XLV

REVOGAÇÃO

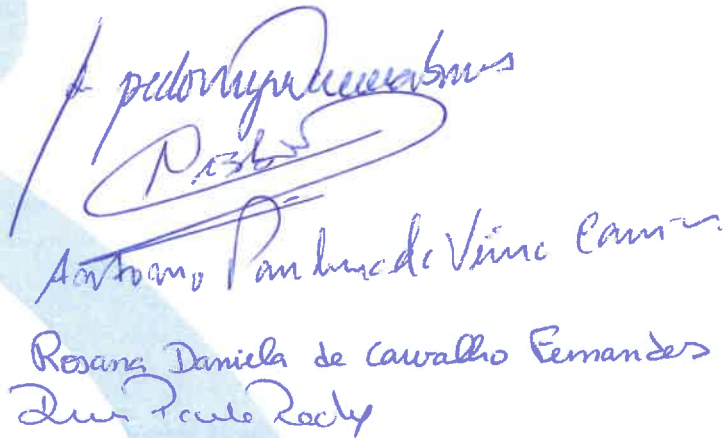
O presente regulamento aprovado pela Direção do Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora de Fátima em 12 dezembro 2022, revoga o anteriormente celebrado (20 de abril de 2022).

NORMA XLVI

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento interno foi aprovado pela Direção em 12 dezembro de 2022 e entra em vigor em 01 de fevereiro de 2023.

A Direção do Centro Social Paroquial Nossa Senhora de Fátima,



Antonio Pombal de Viana Campos
Rosana Daniela de Carvalho Fernandes
Dr. Paulo Rocha



DECLARAÇÃO DE TOMADA DE CONHECIMENTO

Eu _____, na qualidade de utente /
Representante Legal de _____ que frequenta a
resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, declaro que recebi uma cópia do regulamento
interno de SAD aprovado a 12 de dezembro de 2022, tomando assim conhecimento das
informações e/ou alterações constantes do presente regulamento interno.

Nossa Senhora de Fátima, de de 20.....

(Assinatura do utente / representante legal)

