

Centro Social Paroquial de Moscavide



Regulamento Interno de Funcionamento Serviço de Apoio Domiciliário

Praceta do Centro Social

1885-021 Moscavide

Telefone: 219 444 301 Fax: 219 447 139

Email Geral: cspmoscavide@sapo.pt

Email Serviço Social: servicosocialcspm@cspmoscavide.org

BREVE CARACTERIZAÇÃO DA HISTÓRIA DA INSTITUIÇÃO

R. José Francisco

O Centro Social Paroquial de Moscavide foi fundado no ano de 1941, por um Padre holandês, de nome Francisco Váqueres.

Esta Instituição de Assistência aos mais carenciados, erguer-se-ia na continuidade da ação e missão desenvolvidas pelo Centro de Assistência Social Infantil, quando um movimento de cristãos católicos, animado pelo Pe. Francisco e por um grupo de padres do Seminário Maior dos Olivais, se organizaram, de forma gratuita e voluntária para, aos fins-de-semana, fornecer uma sopa às crianças. Este encontro possibilitava, ao mesmo tempo, a oportunidade de um tempo para a catequese das mesmas.

Procurando responder a algumas das necessidades económicas e sociais mais evidentes em Moscavide, a Igreja Paroquial e o seu Centro Social Paroquial iam-se afirmando num processo assente no espírito evangélico do serviço, no sentido de procurar minimizar a pobreza de centenas de famílias, cuidar e ensinar milhares de crianças, apoiar centenas de mães grávidas e alfabetizar dezenas de adultos... Este serviço iniciou-se numa pequena sala emprestada pela Junta de Freguesia de Moscavide, onde se fazia a distribuição alimentar de leite e farinha. Muitos dos residentes de Moscavide continuam e evocar o nome de **Lactário**, quando se referem ao nosso Centro.

Esta instituição foi sem dúvida, o resultado de um enorme esforço de pessoas de boa vontade que, ao longo da sua história, souberam entender o verdadeiro espírito do Evangelho que é o Serviço e, na gratuidade e na humildade da sua entrega, foram respondendo aos "Cristos" da nossa existência... àqueles que têm fome e sede, que estão doentes ou são estrangeiros, que sofrem de solidão... Afirmando-se como espaço favorável ao encontro com os mais necessitados, iniciou um processo mais ambicioso, que pudesse traduzir-se na aquisição de um lugar de maior amplitude. Depois de uma procura de terrenos para responder ao sonho, foi-lhe cedida uma vivenda, onde atualmente se encontra instalada o Espaço Cidadão. Nesse espaço, continuou a ser prestado o serviço do apoio alimentar, já com um maior campo de intervenção, mas devido à necessidade de responder a muitas das dificuldades que se instalavam, de forma desmedida, no interior desta freguesia que, nos anos cinquenta se deixava encher das indesejadas barracas, o Pároco local movimentou-se, com alguns cristãos, para procurar dar resposta a algumas das situações sub-humanas e sem jeito de vida que se iam alojando e arrastando neste espaço periférico da cidade, nascendo assim o edifício na Praceta, no ano de 1956.

A intervenção das pessoas que habitavam as barracas foi determinante para a edificação e identidade do Centro Social Paroquial que era reconhecido na sua missão

ao serviço das suas vidas e dos seus filhos, apresentando-se como porto de abrigo que atenuava as dores, as desilusões, os desencantos, os pesadelos e os sofrimentos.

Atualmente o Centro Social Paroquial de Moscavide é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), considerada de Utilidade Pública Administrativa. Continua a funcionar no mesmo edifício. O principal objetivo da Instituição é contribuir para a melhoria das condições de vida das crianças e dos idosos, em articulação com as famílias, com vista ao seu pleno desenvolvimento, autonomia e descoberta diária de um projeto de felicidade. A Instituição tem acordos com o Instituto de Segurança Social, Ministério da Educação e Banco Alimentar.

O Centro de Dia iniciou a sua atividade em 6 de junho de 1983, e o Serviço de Apoio domiciliário em 30 de novembro de 2011.

A Direção da Instituição, é composta por cinco elementos: - o Presidente que é o Pároco da Paróquia de Moscavide, um Vice-Presidente, um Secretário, um Tesoureiro e um Vogal.

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª – ÂMBITO DA APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Moscavide, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro distrital de Segurança Social de Lisboa, em 30 de novembro de 1992, para a resposta de Serviço De Apoio Domiciliário. Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias; quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, de acordo com as necessidades específicas de cada utente, contribuindo para a integração no seu meio sóciofamiliar, e rege-se pelo estipulado:

- a) Circulars de Orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC e seus esclarecimentos;
- b) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;
- c) Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;
- d) Decreto-lei nº 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio

- social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Decreto-Lei nº218-D/2019 de 15 de julho de 2019 – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
 - f) Decreto- Lei nº133/2019 de 15 julho de 2019 – Regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;
 - g) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - h) Protocolo de cooperação em vigor.

NORMA 3ª – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou as pessoas que se encontram no domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas.

Constituem objetivos de serviço de apoio domiciliário:

- a) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do Agregado familiar;
- c) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e respetivas famílias;
- d) Dinamizar relações intergeracionais;
- e) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- f) Prestar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;
- g) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientes expressas;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço de funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e

oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- i) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família e comunidade;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir o isolamento e qualquer forma de maus-tratos.

NORMA 4ª – CUIDADOS E SERVIÇOS

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições (de 2ª feira a 6ª feira, almoço e reforço de sopa para o jantar);
- b) Alimentação apoiada ao almoço;
- c) Prestação de cuidados de higiene e conforto;
- d) Higiene habitacional (espaço utilizado para a higiene);
- e) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente.

CAPÍTULO II: PROCESSOS DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª – ADMISSÃO DOS UTENTES

Para efeitos de inscrição o utente/família, deverá fazer a sua inscrição, através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de fotocópias dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Fotocópia do cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Fotocópia do cartão de utente do serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
- d) Fotocópia do cartão da Segurança Social;
- e) Fotocópia do cartão do Centro Nacional de Pensões e/ou Caixa Geral de Aposentações;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e Agregado Familiar;
- g) Comprovativo do IRS e respetiva Nota de Liquidação;
- h) Comprovativo das despesas mensais fixas (Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente e despesas com

saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica).

NORMA 6ª – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de admissão dos utentes:

1. Ser residente na área de Moscavide, ou vivência comunitária;
2. Idosos, cujos familiares exerçam a sua profissão na área de Moscavide;
3. Incapacidade familiar para apoiar o idoso;
4. Grau de mobilidade e dependência para a realização das atividades de vida diária;
5. Isolamento familiar e social;
6. Carência económica;
7. Ter vontade de beneficiar dos serviços do Centro;
8. Serem indivíduos de ambos os sexos, que estejam reformados ou pensionistas, salvo casos excecionais a considerar individualmente.

NORMA 7ª – CRITÉRIOS DE SAÍDA

São critérios de saída dos utentes:

- 1) Alteração de residência para fora dos limites da freguesia;
- 2) Falta de condições básicas para ser prestado o serviço;
- 3) Falta de pagamento sem justificação;
- 4) Não respeitar as normas do serviço;
- 5) Não respeitar os utentes e funcionários do Centro;

NORMA 8ª – PROCESSO DE ADMISSÃO

Recebido o pedido de inscrição, será efetuada uma visita domiciliária por forma a identificar as necessidades do utente/família. Compete à técnica de Serviço Social, avaliar e admitir o utente/família, após análise dos critérios de admissão e de acordo com as vagas existentes. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, ficam automaticamente inscritos na lista de espera.

NORMA 9ª – PROCESSO DE SAÍDA

Para efeitos de saída do utente, é necessário comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 10ª – ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- 1) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- 2) Definição dos serviços a prestar aos utentes, de acordo com as suas necessidades;
- 3) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- 4) Elaboração, de um plano de acolhimento, que consiste na integração e adaptação do utente na resposta social;
- 5) 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 na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
- 6) Se, durante 30 dias o utente não se adaptar, deve ser realizada uma nova avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram a inadaptação do utente. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente rescindir o contrato.

NORMA 11ª – PROCESSO INDIVIDUAL

Cada utente dispõe de um processo individual, que será arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantido sempre a sua confidencialidade.

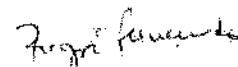
CAPÍTULO III: REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira das 08:30h às 17.00h.

NORMA 13ª – INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO

1. Interrompe-se o serviço nas seguintes ocasiões:
 - a) Sábados, domingos e feriados;
 - b) 3ª feira de Carnaval;
 - c) 13 de junho (feriado municipal de Lisboa);
 - d) Salvaguardamos alguma situação especial que justifique o encerramento do Centro, como ocorrências de perigo para a saúde pública ou tudo o que venha a por em risco o seu normal funcionamento. Nestes casos, todos os utentes serão avisados com a devida antecedência.



NORMA 14ª – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

A comparticipação financeira pela utilização nos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre rendimento per capita do agregado familiar.

Serviços	Percentagem
Alimentação	25 %
Alimentação Apoiada	5 %
Higiene pessoal 1x/dia	15%
Higiene Pessoal 2x/dia	20%
Higiene habitacional estreitamente necessária	5%
Tratamento de Roupa	5%

O custo médio de utente: 348,22 €

NORMA 15ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

O cálculo do rendimento per capita mensal do Agregado Familiar (RC) é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do Agregado Familiar.

1. Considera-se Agregado Familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - 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.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do Agregado Familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menos pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. 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 saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - d) Comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo Agregado Familiar.

NORMA 16ª MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação. A comparticipação é revista anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e na alteração dos cuidados a prestar.
2. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
3. 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, pode haver lugar a uma redução na comparticipação

familiar mensal devida pela segundo e seguintes elementos do Agregado Familiar de 20%.

NORMA 17ª – PAGAMENTO DE MENSALIDADES

O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria, através de entrega de dinheiro, cheque ou multibanco. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularize as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV: PRESTAÇÕES DOS SERVIÇOS

O Serviço de Apoio Domiciliário é prestado no domicílio do utente, e será prestado consoante o acordado com o utente, e sempre que necessário poderá contratualizar novos serviços.

NORMA 18ª – ALIMENTAÇÃO

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: Pequeno-almoço (sempre que justifique), almoço, lance e reforço de Jantar - sopa;

A ementa semanal é afixada em local visível e adequado;

As refeições são confeccionadas na Instituição, procuram ser completas e equilibradas para dar respostas às necessidades alimentares dos utentes;

As dietas só serão fornecidas aquando da apresentação de declaração médica ou quando a situação do utente o justificar.

NORMA 19ª – CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

A Instituição dispõe do serviço de higiene pessoal que se baseia na prestação dos cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente banho assistido, com periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades dos utentes. O serviço é prestado diariamente durante o período da manhã e/ou tarde.

NORMA 20ª - HIGIENE HABITACIONAL

Entende-se por higiene habitacional a arrumação e limpeza estreitamente necessária à natureza dos cuidados prestados, no domicílio do utente, nas zonas e áreas do uso exclusivo do mesmo.

NORMA 21ª – TRATAMENTO DE ROUPA

O tratamento de roupa consiste na lavagem, arranjo, e passagem a ferro da roupa dos utentes. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

CAPÍTULO V: INSTALAÇÕES E RECURSOS

NORMA 22ª – INSTALAÇÕES

O Centro Social Paroquial de Moscavide está sediado na Praceta do Centro Social, em Moscavide, e as suas instalações são compostas por: Creche, Jardim de Infância, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 23ª – PESSOAL

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

NORMA 24ª – QUADRO PESSOAL

1. Equipa:

- a) Diretora Técnica: 1;
- b) Assistente Social: 2;
- c) Auxiliar de Serviço de Apoio Domiciliário: 7;
- d) Pessoal afeto a todas as valências: Cozinheira - 1; Ajudantes de cozinha - 6; Administrativas - 2; Auxiliar de lavandaria - 1; Auxiliar de Limpeza - 3.

CAPÍTULO VI: DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª – DIREITOS DOS UTENTES/FAMÍLIAS

São direitos dos utentes/famílias:

- a) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecendo e contratado;
- c) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e necessidades;
- d) Respeito pela sua identidade pessoal e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- e) Ser informado das necessidades de apoio específico.

- f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- g) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- h) Ter acesso à ementa semanal.

São deveres dos utentes/famílias:

- a) Colaborar com a equipa de Centro de Dia, na medida das suas capacidades;
- b) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- e) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia.

NORMA 26ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São direitos da Instituição:

- a) À corresponsabilização solidária do Estado, nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- b) Ao direito de suspender este serviço, sempre que as famílias, gravé ou reiteradamente, violem as suas 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;
- c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Ver reconhecida a sua natureza particular e conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.

São deveres da Instituição:

- a) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a Rede de Parcerias adequada o desenvolvimento da resposta social;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvidamente da resposta social, designadamente, quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- d) Manter os processos dos utentes atualizados;
- e) Prestar os serviços contantes deste Regulamento Interno;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Respeito pela individualidade os utentes e famílias, proporcionando o acompanhamento adequada cada e em cada circunstância.

NORMA 27ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Em caso de situação de negligência, abusos e maus-tratos por parte de familiares, ou outros que lhe sejam próximos, a Instituição prevê os seguintes procedimentos:

- a) Sempre que detetada alguma destas situações, as auxiliares devem informar a equipa técnica;
- b) Depois de auscultadas as partes envolvidas, a equipa técnica, agirá em conformidade, informando e apoiando o utente e o familiar próximo por forma a superar a situação;
- c) Sempre que a situação se 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 28ª – DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS UTENTES

A Instituição não se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 29ª - GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIAS, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Em caso de situação de negligência, abusos e maus tratos por parte de familiares, ou outros que lhe sejam próximos instituição prevê os seguintes procedimentos: Sempre que detetada alguma destas situações, as ajudantes devem informar a equipa técnica; Depois de auscultadas as partes envolvidas, a equipa técnica, agirá em conformidade, informando e apoiando o utente e o familiar próximo por forma a superar a situação; Sempre que a situação se justifique serão acionados

os méis legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.

NORMA 30ª – CONTRATO DE PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS

É celebrado, por escrito, um contrato de prestações de serviços, com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e um no respetivo processo individual. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 31ª – INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução.

NORMA 32ª – CESSÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou pela frequência de outra resposta social. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 33ª – LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, assim como o livro de reclamações eletrónico.

NORMA 34ª – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidências ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII: DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª – ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Direção informará 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 este assiste.

NORMA 36ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

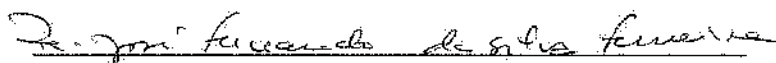
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão suprimidas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

O presente Regulamento será objeto de alteração ou revogação, sempre que normas superiores o exijam, ou interesses internos da Instituição o justifiquem, e dele serão consideradas nulas, e de nenhum efeito, quaisquer disposições que restrinjam ou violem as contidas em diplomas com força legal. Os casos omissos do presente regulamento serão sempre decididos pela Direção.

NORMA 37ª – ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor em setembro de 2022 à data da sua assinatura, pelo Presidente da Instituição.

O Presidente da Direção



(Pe. José Fernando da Silva Ferreira)

Aprovado pela Direção

Julho 2022