



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Casa do Povo de Vila Nova de Anços, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/07/2005, e Adenda ao acordo de cooperação celebrado em 15/05/2018, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Serviço de Apoio Domiciliário é a 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 temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das atividades instrumentais da vida diária, e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro;
- b) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro;
- c) Decreto – Lei nº 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de março;
- d) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho;
- e) Portaria nº 218 – D/2019;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA 3ª
OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente regulamento diz respeito à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, seu funcionamento e organização, visando:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 3- Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.



CAPÍTULO II DENOMINAÇÃO, SEDE, ÂMBITO, AÇÃO E FINS DA INSTITUIÇÃO

NORMA 4ª DENOMINAÇÃO

A Casa do Povo de Vila Nova de Anços é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, dirigida e administrada por uma Direção. O registo foi lavrado pela inscrição nº 70/96, a folha 141 do Livro nº 6 das Associações de Solidariedade Social e considera-se efetuado em 21 de Março de 1996.

NORMA 5ª SEDE E ÂMBITO DA INSTITUIÇÃO

A Casa do Povo de Vila Nova de Anços tem a sua sede na Rua do Outeiro nº 15, em Vila Nova de Anços, e presta serviços prioritariamente na Freguesia da Vila Nova de Anços e Freguesias limítrofes.

NORMA 6ª ACÇÃO E FINS DA INSTITUIÇÃO

A Casa do Povo tem por objetivos prioritários promover ações de solidariedade social, nomeadamente ao desenvolver atividades de proteção à infância e juventude, família, comunidade e população ativa, aos idosos e deficientes, bem como, secundariamente desenvolver a promoção desportiva, recreativa e cultural dos associados, o convívio social e a cooperação com outros organismos oficiais e particulares.

NORMA 7ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário 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.
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades **biopsicossociais** dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;



- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) 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 conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 8ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Prestação de 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 de acordo com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupas do uso pessoal do utente;



- e) Atividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade);
 - f) Administração medicamentosa, medição tensão arterial e medição da glicémia;
 - g) Apoio psicossocial
 - h) Realização de atividades ocupacionais
2. O Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda assegurar os seguintes serviços:
 - a) Acompanhamento ao exterior (serviços de saúde);
 - b) Administração de insulina;
 - c) Cuidados de imagem;
 3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, de acordo com o que for contratualizado.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 9ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

O serviço de apoio domiciliário destina-se a pessoas e famílias, prioritariamente pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas em situação de dependência que se encontrem nas situações previstas no número 1 da norma 7ª.

NORMA 10ª

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão e do seu representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte e do seu representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social e do seu representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que pertence;



- e) Relatório Médico/Técnico, comprovativo da situação clínica do utente, com identificação da medicação e dos cuidados específicos necessários;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do seu agregado familiar, quando necessário;
 - g) Documentos comprovativos das despesas fixas constantes no número 4 da norma 22^a.
2. A formalização da candidatura à resposta social é realizada junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) a qual prestará todos os esclarecimentos inerentes ao seu funcionamento.
 3. Em caso de admissão urgente, é dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, sendo iniciado desde logo o processo de obtenção dos dados em falta;
 4. Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos.

NORMA 11^a
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a) Situação de carência económica;
 - b) Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - d) Risco de isolamento social e/ou pessoal;
 - e) Ser residente na área geográfica abrangida pela instituição;

NORMA 12^a
ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à Direção da Instituição;
2. A decisão de admissão é da competência da Direção da Instituição, de acordo com as vagas existentes e após o estudo/parecer elaborado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a);
3. Da decisão é dado conhecimento ao utente no prazo de 5 dias.



NORMA 13ª
LISTA DE ESPERA

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não existe vaga, serão inscritos na lista de espera da resposta social através do preenchimento de impresso próprio e nela posicionadas de acordo com aplicação dos critérios de priorização previstos na norma 11ª.
2. A lista de espera será atualizada anualmente e/ou sempre que se verifique a abertura de vaga.
3. Os critérios para a retirada da lista de espera são:
 - a) Desistência da inscrição por parte do candidato/pessoa próxima;
 - b) Ausência de renovação da inscrição no período estipulado pela instituição;

NORMA 14ª
ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

- 1- Após aprovação da Direção, e mediante o parecer favorável do(a) Diretor(a) Técnico(a), o utente será admitido na resposta social da Instituição, por um período experimental de 30 dias, por forma a avaliar a sua adaptação aos serviços da instituição, bem como da adequabilidade dos serviços às suas necessidades.
- 2- O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - 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 na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- 3- Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar



que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato

NORMA 15ª PROCESSO INDIVIDUAL DE UTENTE

1. O Processo Individual do Utente é constituído pelos seguintes documentos:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivos;
 - k) Exemplar do contrato de prestação serviços;
 - l) Registos de acompanhamento individual.
2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 16ª INSTALAÇÕES

O Serviço de Apoio Domiciliário desta Instituição é composto pelas seguintes instalações:

- Serviço Administrativo;
- Gabinete DT
- Instalações sanitárias;
- Armazém;



- 1 Cozinha;
- 1 Lavandaria/Rouparia.

NORMA 17ª HORÁRIOS

O Serviço de Apoio Domiciliário funcionará das 08:30 às 19:00 Horas, de segunda-feira a sexta-feira e das 08:30 às 20:00 Horas aos fins de semana e feriados.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 18ª QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal desta Instituição prestadora de serviços encontra-se fixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, sua formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normativos em vigor.

NORMA 19ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo, conforme estabelecido no nº 2 do artigo 8º da Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro.

CAPÍTULO VI COMPARTICIPAÇÃO DOS UTENTES

NORMA 20ª CÁLCULO DE COMPARTICIPAÇÕES (Para consulta na secretaria da IPSS)

NORMA 21ª SERVIÇO EXTRA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR (Para consulta na secretaria da IPSS)

NORMA 22ª CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA (Para consulta na secretaria da IPSS)



NORMA 23^a
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR
(Para consulta na secretaria da IPSS)

NORMA 24^a
PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES
(Para consulta na secretaria da IPSS)

CAPÍTULO VII
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25^a
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 26^a
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, sendo considerado como mais um serviço ao qual acrescerá uma percentagem de mais 5% (2 vez /dia) e 10% (3 vezes/dia) à comparticipação familiar.

NORMA 27^a
TRATAMENTO ROUPAS

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.



NORMA 28ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 29ª

**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE,
ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS
ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA
COMUNIDADE**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do(a) Animador(a) Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 30ª

TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR (SERVIÇOS DE SAÚDE)

Quando solicitado o transporte e acompanhamento pelo utente ou pessoa significativa, será efetuado apenas à extensão de Saúde de Vila Nova de Anços.



**NORMA 31^a
APOIO PSICOSSOCIAL**

O apoio psicossocial é prestado a utentes com dificuldades na prevenção ou resolução de problemas a nível psicológico e social e pode contemplar a prestação de informações e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais com vista a ultrapassar situações bloqueadoras do seu bem-estar e da sua integração social.

**NORMA 32^a
ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA / ADMINISTRAÇÃO INSULINA**

1. A medicação medicamentosa e a insulina administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

**CAPÍTULO VIII
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 33^a
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E REPRESENTANTE LEGAL/FAMÍLIA DO
UTENTE**

1. São direitos dos utentes e representante legal/família do utente:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaboradora responsável pela prestação de cuidados;



- h) À 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;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
2. São deveres dos utentes e representante legal/família do utente:
- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita, sempre que este serviço esteja à responsabilidade da Instituição;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 10 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 34^a DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São **direitos** da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;



- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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;
2. São **deveres** da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 35^a DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL

Constituem direitos dos colaboradores os seguintes:

- a) Serem respeitados pelos utentes e familiares no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;
- b) Terem direito a condições que permitam a sua formação;
- c) Serem informados de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
- d) Serem atendidos nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da Instituição ou serviços competentes;



- e) Serem escutados nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas;

Constituem deveres dos colaboradores os seguintes:

- a) Contribuir para o bom funcionamento da Instituição;
- b) Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os utentes e seus familiares e todas as visitas da Instituição;
- c) Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta deontológica em vigor na instituição;
- d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da instituição que que afetem os interesses da mesma;
- e) Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra;
- f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
- g) Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da instituição;
- h) Contribuir para a preservação do bom nome da instituição, quer dentro ou fora, da instituição;
- i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anómalas que tenham surgido durante o trabalho;

CAPÍTULO IX FALTAS E SANÇÕES

NORMA 36ª FALTAS

Consideram-se faltas as infrações ao presente Regulamento, designadamente:

- a) A alteração das normas de convivência e de respeito mútuo, de que resultem situações intoleráveis;
- b) Falta ou demora do pagamento das mensalidades desde que injustificadas;
- c) Falseamento ou ocultação de declarações que por lei ou regulamento lhe sejam exigidas;
- d) Participação em desordens ou agressões, físicas ou morais, ao pessoal em serviço, membros dos Órgãos Sociais e aos próprios utentes.



NORMA 37ª
SANÇÕES

As faltas, quando graves, sempre devidamente apuradas e comprovadas, com admissão do contraditório, podem implicar a expulsão do utente. Os processos a instaurar e as penas a aplicar são da competência da Direção.

NORMA 38ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. 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 39ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, 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 40ª
INTERRUPÇÃO/RESCISÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- A prestação de serviços pode ser rescindida nas seguintes situações:
 - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades;
 - c) Insatisfação do utente;
 - d) Mudança de residência;
 - e) Mudança de resposta social;
 - f) Inadaptação do utente aos serviços;



- g) Por decisão unilateral do utente a qualquer altura de vigência da mesma, devendo para tanto a Instituição ser avisada com 10 dias de antecedência da data de rescisão do contrato de prestação de serviços;
 - h) Por decisão unilateral da Instituição, quando o utente não cumprir as obrigações assumidas nos termos do presente regulamentam e do contrato de prestação de serviços, devendo para tanto o utente ser avisado com 30 dias de antecedência dos efeitos da decisão tomada.
 - i) Por falecimento do utente.
- 2- A prestação de serviços pode ser interrompida nas seguintes situações:
- a) Por motivos de saúde;
 - b) Quando o familiar ou representante legal deseja levar o cliente para sua casa, devendo avisar com uma antecedência de 10 dias;
 - c) Em caso de férias, devendo avisar com uma antecedência de 10 dias.

NORMA 41^a **GESTÃO DE AUSÊNCIA DE UTENTES**

No caso de ausência temporária do utente, quando justificada, a vaga ficará assegurado até um período de 3 meses.

CAPÍTULO X **DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 42^a **RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES**

As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas diretamente à Direção Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente à Direção da Instituição, se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

NORMA 43^a **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição dispõe de um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer funcionário da instituição.



NORMA 44^a
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

NORMA 45^a
OMISSÕES

Todas as situações não previstas no presente regulamento serão resolvidas pela Direção de acordo com a legislação aplicada às IPSS'S, com o parecer dos Técnicos da Segurança Social.

NORMA 46^a
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS, Centro Distrital Segurança Social de Coimbra, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 47^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção dia 10 de janeiro de 2020 e entra em vigor a 15 de fevereiro de 2020.

Vila Nova de Anços, 10 de janeiro de 2020

A Direção



Casa do Povo de Vila Nova de Anços

*Instituição Particular de Solidariedade Social
Pessoa Colectiva de Utilidade Pública*



.....
.....

O utente do SERVIÇO
DE APOIO DOMICILIÁRIO/Familiar responsável (riscar o que não interessa), declara que
tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não
tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., de de 20.....

(Assinatura do utente ou Familiar Responsável)