



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESPOSTA SOCIAL:

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Assistência de Vila Boim, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Portalegre, em 22/09/2008, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado :

- Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo decreto lei nº119/83, de 25/02, na sua versão atual;
- Portaria nº 196 –A/2015, de 01/07, na sua versão atual;
- Decreto-Lei nº64/2007, de 14/03, na sua versão atual;
- Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC, e pelo Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- Compromisso de cooperação;

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento dos serviços prestados;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente, os seguintes;

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento de autonomia;
5. Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
6. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
7. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, designadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, fora no concelho de Elvas;
 - b) Serviço de Assistência Noturna ao Domicilio;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Situações em 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 VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Número do Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Número do Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

- 1.3. Número do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Número do Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, (que refira a situação clínica, a medicação e respetiva posologia e a necessidade , se esse for o caso, de dieta específica);
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
 - 1.7. Recibos da farmácia dos últimos três meses referentes ao gasto mensal com medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
 - 1.8. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. O período de candidatura decorre em qualquer altura do ano.
 - 2.1.O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 09:30h – 12:30h, 14h -18h.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.

4. 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.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Pessoa economicamente e socialmente desfavorecida;
2. Situação de dependência relativa, que pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia;
3. Incapacidade, indisponibilidade e/ou ausência de suporte familiar;
4. Ser utente natural ou residente na Freguesia de Vila Boim.

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e só em caso de desempate funcionará a data de inscrição.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição com parecer da Diretora Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
- c) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
- d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamento e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- g) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- h) Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- i) Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção;
- j) O Programa de Acolhimento é da responsabilidade da Diretora Técnica.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

O Serviço de Apoio Domiciliário organiza um processo individual do idoso do qual consta:

- 1) Identificação do Residente;
- 2) Data de Admissão;
- 3) Identificação do Médico Assistente;
- 4) Identificação e contato do representante legal ou dos familiares;
- 5) Identificação da situação social;
- 6) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 7) Processo de saúde;
- 8) Programação do Cuidados e Serviços;
- 9) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- 10) Registo dos períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- 11) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente ou representante legal através de contato telefónico, indicando a posição que irá ocupar na Lista de Espera;
2. A saída da lista de espera será por motivo de desistência ou morte;
3. A lista de espera será atualizada anualmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. A Associação de Assistência de Vila Boim está sediada na Rua de Borba, n.13, 7350-501 Vila Boim e as suas instalações são compostas por uma sala de convívio, cozinha, refeitório, instalações sanitárias, lavandaria, escritório, gabinete médico, copa, área de serviço e apoio.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona entre as 08h00 e as 20h00.

NORMA XV

Pagamento da Participação Familiar/Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação familiar/Mensalidade é efetuado no seguinte período: das 09:30h às 12:30h e das 14h às 18h, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Mensalidade

1. A tabela de Comparticipação familiar/Mensalidade foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na portaria nº 196-A/2015, de 1/07 na sua versão atual, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF) , consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;

- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código de IRS ao valor das vendas de mercadorias e produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões: pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais(exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que estes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores aos valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais- rendimentos definidos no art.º 5º do Código de IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes

- rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da 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 de rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
4. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº3 da presente norma é estabelecido como limite máximo do total de despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos probatórios.

6. O valor da comparticipação familiar/Mensalidade no Serviço de Apoio Domiciliário determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº Serviços Prestados	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	45%
3	50%	55%
4	60%	65%

7. No caso de admissão de clientes no Serviço de Apoio Domiciliário sem acordo (extra acordo) com o Instituto da Segurança Social, será exigido aos clientes uma mensalidade tendo por base as comparticipações do Estado., valor que acresce à mensalidade;
8. Os clientes poderão beneficiar de uma redução de 10% da compartição familiar/mensalidade mensal, quando o período de ausência do cliente seja igual ao superior a 15 dias não interpolados, por motivo de ausência do Estabelecimento devidamente autorizada pela Direção, de internamento hospitalar ou qualquer outro tipo de tratamentos que implique a ausência do cliente, desde que devidamente justificados perante a Direção do Serviço de Apoio Domiciliário;
9. Iniciando a frequência no Serviço de Apoio Domiciliário na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da comparticipação familiar ou mensalidade, só pagará

metade da mesma no caso da frequência iniciar na segunda quinzena do mês;

10. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender o serviço ao cliente até regularização da comparticipação familiar/mensalidade, após análise individual do caso;
11. As comparticipações familiares/Mensalidades são revistas anualmente no início do ano civil, nas situações em que se verifique uma alteração significativa dos rendimentos, a instituição pode rever/atualizar a comparticipação de forma proporcional a esse acréscimo de rendimentos;
12. Sempre que houver alteração de rendimentos esta deverá ser comunicada à Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário para os devidos reajustamentos;
13. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
14. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade;
15. Além do pagamento comparticipação familiar/mensalidade, o cliente obriga-se ainda a pagar: Aquisição de medicamentos; fraldas; transporte de ambulância; Análises clínicas, realização de exames complementares de diagnóstico, consultas médicas no exterior da instituição e transporte e acompanhamento para tratamentos ou consultas fora do concelho de Elvas;

16. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os clientes e /ou seus responsáveis serão informados 15 dias antes da entrada em vigor da respetiva alteração;
17. As famílias, que por motivos diversos, não possam fazer face à comparticipação familiar/mensalidade calculada, deverão apresentar a sua situação devidamente documentada, para apreciação pela Direção da Instituição.

NORMA XVII

Refeições

1. As refeições no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário da Associação de Assistência de Vila Boim consiste na confeção e entrega das seguintes refeições: pequeno almoço, almoço, lanche e jantar;
2. As dietas dos clientes sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
2. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão ter encargos suplementares a serem suportados pelos clientes;
3. O mapa semanal das ementas é elaborado pela nutricionista e encontra-se afixado.

NORMA XVIII

Cuidados de Higiene

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, esponja, gel de banho, champô, creme hidratante, roupa) é da responsabilidade do cliente e da família e assegurados pelos mesmos.

NORMA XIX

Higiene habitacional

1. A limpeza, higienização e arrumo da habitação é efetuada uma vez por semana, em horário a acordar com o cliente, sendo os encargos da aquisição dos materiais e produtos da responsabilidade do próprio e/ou dos seus familiares, representante legal ou significativos;

NORMA XX

Tratamento de Roupas

- 1.O tratamento de roupas, lavagem, secagem e passagem a ferro, é realizado uma vez por semana na instituição;

NORMA XXI

Atividades/Serviços Prestados

1. As atividades desenvolvidas no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com o Plano Anual de Atividades elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Os serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário para idosos são acordados na admissão do cliente e devem constar no respetivo contrato de prestação de serviços.

NORMA XXII

Passeios ou Deslocações

1. Quando o Serviço de Apoio Domiciliário da Associação de Assistência de Vila Boim promover passeios ou deslocações em

grupo, informará os clientes, bem como os respetivos familiares e/ou responsáveis, identificando a sua vontade em participar no evento;

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelas colaboradoras da instituição.

NORMA XXIII

Serviço de Assistência Noturna ao Domicílio

- 1- O Serviço de Assistência Noturna ao Domicílio (SAND) inclui três visitas noturnas ao domicilio do cliente;
- 2- A chave do domicilio do cliente fica à responsabilidade da instituição.
- 3- A prestação deste serviço acresce 75€ mensais.

NORMA XXIV

Deslocações a consultas

1. Todas as deslocações a consultas dentro do concelho, estão incluídas, contudo todas as deslocações realizadas fora do concelho são calculadas como refere o artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 106/98, de 24 de Abril, estabelecidos pela Portaria n.º 1553-D/2008, de 31 de Dezembro, reduzidos em 10 % nos termos do Decreto-Lei n.º 137/2010, de 28 de Dezembro;

NORMA XXV

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXVI

Acesso a cuidados de saúde

1. Aos clientes, quando contratualizado o serviço, tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
2. O acompanhamento a consultas, urgências ou exames de diagnóstico é feito preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradoras da instituição;
3. Quando os clientes desta resposta social são acompanhados por colaboradoras da instituição a consultas, urgências e exames de diagnóstico, o acompanhamento é pago assim como a deslocação em viatura da instituição, desde que prestados fora do concelho de Elvas.

NORMA XXVII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro,

cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Ingressar no Serviço de Apoio Domiciliário por vontade própria;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
4. Opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito;
5. À prestação de serviços e de cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida.

NORMA XXIX

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da instituição;
2. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados no decurso da realização das atividades;
3. Cuida da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. 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);
5. Cumprir este regulamento nas cláusulas que a eles diga respeito.

NORMA XXX

Direitos da Instituição/Serviço

São direitos da instituição de Apoio Domiciliário:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e seus familiares;
2. Exigir o cumprimento das normas do presente regulamento;
3. Prestar devidamente os serviços solicitados e contratualizados;
4. Receber até ao dia 10 as participações mensais;
5. Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios deste regulamento.

NORMA XXXI

Deveres da Instituição/Serviço

São deveres da Instituição do Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Garantir o bom funcionamento da Resposta Social, por forma assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos clientes com base no respeito pela identidade pessoal e dignidade humana;
2. Definir uma estrutura de recursos humanos qualitativos e quantitativos, adequada ao número de clientes e ao desenvolvimento de atividades;
3. Fornecer a cada cliente/ familiar responsável um exemplar deste Regulamento, assim como, do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes;
4. Planificar e organizar atividades a realizar;
5. Proporcionar o acompanhamento adequado ao cliente;
6. Prevenir situações de negligência, abusos e maus tratos mediante a gravidade da situação com conseqüente procedimento disciplinar ou implicação e revogação do contrato de trabalho, suspensão temporária ou repreensão registada.

NORMA XXXII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;

2. A instituição realiza o inventário dos bens do cliente, entregues pelo mesmo e/ou significativos, acordados na contratualização. O que não for referido, a instituição não se responsabiliza por dano ou furto;
3. Caso o cliente e/ou significativos pretendam retirar bens, objetos e/ou valores das instalações do Serviço de Apoio Domiciliário devem solicitar autorização a uma colaboradora, que deve atualizar a listagem de bens, objetos e/ou valores junto da Diretora Técnica.
4. Após o falecimento do cliente, os seus bens, objetos e/ou valores serão restituídos ao(s) significativo(s), de acordo com as indicações dadas pelo cliente (quando aplicável).

NORMA XXXIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A desistência definitiva dos clientes deve ser comunicada por escrito, 30 dias antes da saída.
2. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da comparticipação familiar/mensalidade do mês seguinte.

NORMA XXXIV

Contrato

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

NORMA XXXV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos e o normal relacionamento com terceiros ou denegrida a imagem da instituição.
2. Determina, designadamente, a resolução do contrato a falta culposa por mais de 60 dias do pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à instituição.
3. Determina, também, a resolução do contrato a denúncia do mesmo, por parte dos clientes ou seus representantes legais, assim como a morte do cliente.
4. A resolução do contrato é da competência do órgão executivo da instituição (Direção), sob proposta da Diretora Técnica, após prévia audição dos clientes ou seus legais representantes.
5. A resolução da Direção é notificada aos clientes e ou aos seus legais representantes e, salvo expressa indicação de qualquer outra data, produz efeitos no prazo de três dias.

NORMA XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou de quem a substituir sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais 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.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIX

Disposições Complementares

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço tem de ser comunicada previamente à Diretora Técnica, com o desconto de 10% se a ausência for igual ou superior a 15 dias;
2. No caso em que a chave do domicílio do cliente tenha sido confiada ao Serviço de Apoio Domiciliário, esta é guardada no cofre dos clientes, nas instalações da Instituição e é utilizada pelas colaboradoras responsáveis pela prestação de serviços no domicílio do cliente, as quais zelam cuidadosamente pela sua utilização.

3. Todas as chaves do domicílio estão devidamente identificadas;
4. O funeral do cliente é da responsabilidade dos familiares herdeiros legais ou representante legal;
5. As instalações do Serviço de Apoio Domiciliário possui sistema de videovigilância com a autorização nº5328/2016.

NORMA XXXXL

Foro Competente

Em caso de eventuais litígios é competente para decidir o Tribunal Judicial de Elvas.

NORMA XLI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 1 de março 2023 .

O Presidente da Direção Administrativa

(José Eurico Marmeleiro Malhado)