

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

O presente regulamento estabelece as normas de funcionamento da resposta social Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial do Campo Grande. O CSPCG tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social de Lisboa.

Norma II

Caracterização e Localização

1. O **Centro Social Paroquial do Campo Grande**, adiante designado por CSPCG, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) com sede no Campo Grande 244, Lisboa, com o registo n.º 14/88, folhas 149 do livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, com data de 18/03/1988.
2. O **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** é uma resposta social do CSPCG e tem os seus serviços administrativos no Campo Grande 244, freguesia de Alvalade, concelho e distrito de Lisboa – **Telefone 217 812 487, Telemóvel 918 725 464, 963 470 719, e-mail: area.senior@cspcg..**

Norma III

Legislação aplicável

O SAD é uma resposta social que se rege pelo seguinte conjunto normativo:

1. Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS.
2. Portaria 196-A/2015, de 1 de Junho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
3. Portaria nº38/2013, de 30 Janeiro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio domiciliário geridos por entidades privadas.
4. D.L.64/2007 de 14 de Março, alterado e republicado pelo D. L. 33/2014 de 4 de Março
5. Protocolo de Cooperação em vigor.
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS..

Norma IV

Objetivos do Regulamento

O presente regulamento visa:

1. Definir, divulgar e assegurar o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial do Campo Grande;
2. Promover o respeito pelos direitos dos utentes;
3. Promover a participação ativa dos utentes e familiares nos serviços prestados por esta resposta social.

CAPÍTULO II
CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

Norma V

Natureza

O SAD é uma resposta social que presta 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.

A prestação deste serviço visa promover a qualidade de vida das pessoas idosas e a sua capacidade de autodeterminação, contribuindo para a continuidade no seu meio sociofamiliar.

Norma VI

Objetivos e Serviços

1. **Objetivos do SAD:**
 - 1.1. Promover a qualidade de vida dos utentes e famílias, física, emocional e espiritualmente;
 - 1.2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - 1.3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - 1.4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - 1.5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - 1.6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - 1.7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

2

2. **Serviços do SAD:**

- 2.1. Serviços base contemplados na 'Tabela de participação familiar e serviços extra do SAD', segundo o ISS:
 - a) cuidados de higiene e conforto pessoal, de acordo com as necessidades de cada utente (discriminação da frequência diária e semanal e grau de dependência);
 - b) confeção, transporte e distribuição de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - c) apoio às refeições dos utentes mais dependentes;
 - d) higiene habitacional, estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas de uso exclusivo do utente;
 - e) tratamento de roupas de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente, na lavandaria ou em casa, quando necessário;
 - f) atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - g) teleassistência.

Adicionalmente, ou em substituição, poderão ser acrescentados outros serviços.

- 2.2. O **SAD** poderá assegurar adicionalmente **outros serviços**, mediante contratualização e segundo a 'Tabela de participação familiar e serviços extra do SAD':
 - a) acompanhamento psicossocial;

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- b) formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- c) cuidados de Imagem;
- d) transporte na área da freguesia de Alvalade;
- e) realização de pequenas reparações/modificações no domicílio, que permitam mais segurança e conforto ao utente (sempre que necessário);
- f) realização de atividades ocupacionais.

2.3. O **SAD** poderá ainda disponibilizar **serviços extra**, que não são comparticipados e que terão um custo, segundo 'Tabela de comparticipação familiar e serviços extra do SAD':

- a) aconselhamento, cedência/aluguer de ajudas técnicas;
- b) serviço de limpeza habitacional, mediante contratualização e estritamente necessário ao conforto diário do utente (consultar folha de rotinas);
- c) outros em função das necessidades dos utentes;
- d) cuidados de fisioterapia;
- e) atividades de estimulação cognitiva;
- f) atividades Ocupacionais e/ou Terapia ocupacional individual;
- g) administração de medicação prescrita;
- h) acompanhamento ao exterior para aquisição de bens ou serviços, atividades culturais e/ou religiosas.

Norma VII

Recursos Humanos

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

3

CAPÍTULO III

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

Norma VIII

Critérios de Admissão

São critérios admissão:

1. A necessidade de apoio para a satisfação das necessidades básicas e/ou para atividades instrumentais da vida diária;
2. Residência na freguesia de Alvalade ou freguesias vizinhas,
3. Concordância do utente e do responsável familiar com os princípios, valores e normas da Instituição;
4. Condições habitacionais para a execução do apoio.

Norma IX

Candidatura/Inscrição

1. As candidaturas/inscrições decorrem ao longo de todo o ano e deverão ser formalizadas pessoalmente pelo utente ou familiar responsável nas instalações do CSPCG, mediante o preenchimento de uma ficha de candidatura para o efeito. Esta candidatura pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos interessados e não implica qualquer pagamento. A Instituição não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições como

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- a lista de espera para as vagas que vierem a ocorrer.
- De seguida, deve ser marcada, no serviço de acolhimento do CSPCG, uma entrevista pelo interessado ou pelo seu representante com o assistente social da resposta social
 - Apresentada a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica da resposta social de SAD, a quem compete elaborar o programa de admissão e acolhimento.

Norma X

Documentos a apresentar na candidatura

- Na entrevista deverão ser entregues os seguintes documentos respeitantes ao candidato:
 - informação ou fotocópia BI ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal, em situação de interdição ou inabilitação;
 - informação ou fotocópia do número de identificação fiscal do candidato e do representante legal, em situação de interdição ou inabilitação;
 - fotocópia do número de identificação da segurança social;
 - fotocópia do cartão de utente ou de subsistema de saúde;
 - sentença que determine a tutela ou curatela, quando instituída;
 - fotocópia da declaração fiscal ou, na sua ausência, de comprovativo dos rendimentos mensais do candidato e do agregado familiar;
 - nota de liquidação do IRS;
 - comprovativo da farmácia com a despesa média mensal em medicamentos, no caso de doença crónica;
 - comprovativo do valor de renda de casa ou amortização da hipoteca;
 - indicação de contacto de emergência;
 - relatório clínico atualizado, descritivo da situação clínica relativa ao grau de dependência nas atividades da vida diária,
 - lista atualizada e assinada pelo médico, dos medicamentos a serem tomados, quando este apoio seja solicitado;
- As alíneas f, g, h e i) só são obrigatórias quando for solicitado pelo candidato ou pelo seu representante legal o cálculo social participado pelo ISS para o(s) serviço(s) a prestar.
- Caso entenda necessário, a equipa técnica pode solicitar outros documentos que considere relevantes para uma correta avaliação da situação socioeconómica do candidato.

4

Norma XI

Avaliação das Condições para a Execução do Apoio

- Para efeitos de apreciação da candidatura, é realizada uma visita ao domicílio do candidato, por parte de um elemento da equipa técnica do SAD, no sentido de avaliar as condições físicas da habitação, nomeadamente da casa de banho e do quarto, para a realização dos serviços a prestar.
- Esta avaliação tem por objetivo garantir a qualidade do apoio a prestar, assim como o cumprimento de normas de higiene e saúde no trabalho relativas à equipa do SAD.
- Após a avaliação referida nos números anteriores, será elaborado um relatório, no qual poderá constar um conjunto de propostas de organização e alteração do espaço habitacional, tendo em vista a melhor prestação dos serviços a contratar.
- Para efeitos do número anterior, poderão ser disponibilizados pelo CSPCG a cedência/aluguer de equipamento de ajudas técnicas ou material de higiene e conforto.
- O acolhimento e o cumprimento das sugestões presentes no relatório, por parte do utente e do seu agregado familiar, garantem as condições para a manutenção dos serviços prestados; estes poderão ser suspensos temporária ou definitivamente, sempre que se verificar a

diminuição ou degradação das condições atrás referidas.

Norma XII

Admissão

Após avaliação e verificadas as condições descritas nas normas anteriores, é concretizada a admissão, com a assinatura do contrato de prestação serviços e atribuição de um número de utente.

No ato da admissão o utente deverá optar pela modalidade de pagamento.

Norma XIII

Admissão Urgente

Por motivos de saúde e/ou carência sociofamiliar, após avaliação da equipa técnica SAD, poderão ser admitidos utentes com carácter de urgência.

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e os documentos elencados na norma X do presente podem ser entregues após a admissão.

Norma XIV

Acolhimento dos novos Utentes

1. O acolhimento de um novo utente será realizado no domicílio do mesmo, pela equipa técnica do SAD e por uma Auxiliar de Ação Direta.
2. O acolhimento visa:
 - a) gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - b) estabelecer as rotinas da prestação;
 - c) prestar esclarecimentos sobre os serviços disponibilizados;
 - d) adequar junto do utente os serviços prestados;
 - e) realizar o inventário de objetos pessoais, que possam ser usados na execução da prestação de serviços;
 - f) definir as regras de entrada e saída do domicílio do utente;
 - g) promover a participação das pessoas próximas do utente nas atividades desenvolvidas;
 - h) elaborar relatório referente à integração do utente no SAD, que fará parte do Processo Individual.

Norma XV

Processo Individual do Utente

Após a admissão, é instruído o processo individual do utente, do qual devem constar:

1. Os documentos constantes na norma X.
2. Ficha de diagnóstico social do utente.
3. Contrato de prestação de serviços e respetiva agenda;
4. Instrumentos de avaliação diagnóstica.
5. Relatório do programa de acolhimento.
6. Plano de desenvolvimento individual, respetivas avaliações e revisões.
7. Registo de reclamações.
8. Declaração assinada pelo utente ou pelo seu representante legal, em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais, bem como a sua imagem, para material informativo e de divulgação do CSPCG.
9. Registo de cessação de relação contratual com a indicação da data e motivo da cessação..

CAPÍTULO IV
HORÁRIOS E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XVI

Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta, das 08h30 às 21h00 e ao fim de semana e feriados das 08h30 às 13h30 e das 15h30 às 20h30.

O SAD não tem período de férias, encerrando no dia de Natal e Domingo de Páscoa, praticando serviços mínimos e indispensáveis, mediante avaliação prévia. Na véspera de Natal e Ano Novo não há turno da tarde II.

Norma XVII

Seguro de Acidentes Pessoais

A celebração de um seguro de acidentes pessoais é da responsabilidade dos utentes..

Norma XVIII

Procedimento em situação de emergência

Em situação de emergência, por acidente ou doença, serão adotados os seguintes procedimentos por parte do SAD:

1. Contacto com a pessoa referenciada como contacto de emergência.
2. Em caso de necessidade, contacto com INEM ou serviço de ambulâncias.
3. Excepcionalmente, na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima, o utente poderá, de acordo com a disponibilidade do SAD, ser acompanhado por uma auxiliar de ação direta.

6

Norma XIX

Reclamações

Todas as reclamações podem ser registadas no livro de reclamações, disponibilizado por esta resposta social, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO V

Pagamentos e Cobranças

Norma XX

Cálculo da Participação Familiar/Mensalidade

1. A mensalidade a pagar por cada utente em regime livre será estabelecida de acordo com a tabela 'Tabela de participação familiar e serviços extra do SAD', tendo em conta os diferentes serviços contratualizados.
2. A participação familiar dos utentes abrangidos pelo protocolo com o ISS é calculada de acordo com a 'Tabela de participação familiar e serviços extra do SAD', seu ponto 1, excluindo os 'serviços extra' do ponto 2 e tendo em conta os serviços prestados e o número de deslocações efetuadas ao domicílio do utente.
3. A participação familiar referida no ponto 2 da presente norma não poderá exceder o máximo de 75% do rendimento per capita. Os serviços extra requeridos, para além dos constantes no protocolo com o ISS, são faturados segundo o ponto 2 da mesma tabela.
4. Caso se verifique alteração no rendimento do agregado familiar ou dos serviços

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

contratualizados, a mensalidade/comparticipação familiar será ajustada. O ajustamento será efetuado no mês seguinte à comunicação da alteração dos rendimentos ou da alteração do apoio, desde que as mesmas sejam realizadas até ao dia 15 do mês em causa.

5. Sempre que se verifique necessário, o CSPCG reserva-se o direito de solicitar a atualização dos rendimentos do agregado familiar. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, o CSPCG convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
6. Qualquer cálculo não conforme aos descritos acima deverá ser alvo de parecer técnico justificativo e aprovação pela direção.
7. A rescisão do contrato de prestação de serviços apenas se torna efetiva quando comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias, mantendo-se até esse momento todas as obrigações decorrentes do mesmo.

Norma XXI

Pagamento da Mensalidade e participação familiar

1. O pagamento da mensalidade ou participação familiar respeitante ao mês que se inicia deve ser efetuado do dia 1 ao dia 10 de cada mês.
2. O pagamento poderá ser feito:
 - a) Preferencialmente por transferência bancária através do IBAN – PT 50.0033.0000.00178033510.05 ou para conta 0033.0000.00178033510.05, colocando para o efeito o respetivo **n.º de utente**;
 - b) Por ATM no acolhimento da Instituição;
 - c) Por transferência em Caixa Multibanco desde que o comprovativo do mesmo seja enviado por email para **secretaria.utente@cspcg.pt**;
3. Pagamentos efetuados após esta data estão sujeitos a uma penalização de 4%, conforme determina a Portaria nº 291/03 de 8 de agosto.
4. Caso o pagamento não seja efetuado até ao final do mês a que respeita a mensalidade e nas condições estabelecidas no número anterior, poderá o CSPCG suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sem lugar à restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo, ficando o utente obrigado a regularizar todo e qualquer valor em dívida.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

7

Norma XXII

Cálculo do Rendimento Per capita

O cálculo do rendimento per capita familiar é efetuado anualmente. A participação familiar devida a utentes inseridos no acordo com o ISS é calculada de acordo com a Portaria 196 A/2015. O cálculo da participação familiar é efetuado anualmente, com base nas informações constantes dos documentos referidos na Norma IX do presente regulamento e tendo por base a fórmula abaixo apresentada para cálculo do rendimento per capita.

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo:

RC = Rendimento per capita mensal

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Para efeitos de apuramento dos rendimentos são considerados os que constam da declaração anual de IRS.

1. 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 da casa ou amortização de empréstimo para aquisição de casa própria e permanente;
 - c) despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - d) despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da área de residência.
2. O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) tem um limite máximo de 1 RMMG
3. 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.

Norma XXIII

Situações de Revisão da Comparticipação Familiar

1. Em situação de ausência, por motivos de internamento hospitalar, por um período igual ou superior a sete dias não interpolados, haverá uma redução de 10% no valor da mensalidade.
2. Em situação de ausência do domicílio, por razão diferente da referida no número anterior, por um período igual ou superior a 15 dias não interpolados, desde que comunicada previamente com 15 dias de antecedência, haverá lugar a uma redução de 10% no valor da mensalidade.
3. A redução da mensalidade referida nos números 1 e 2 da presente norma será efetuada no mês seguinte à interrupção.
4. Em situação de interrupção/suspensão do serviço por um período igual ou superior a 30 dias não interpolados, deverá ser pago o valor de 50% da mensalidade, para efeitos de reserva de vaga.
5. A mensalidade será atualizada no início de cada ano civil, mediante a apresentação da documentação necessária. A Direção reserva o direito à atualização da comparticipação mensal, em caso de não apresentação da documentação pedida..

8

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Norma XXIV

Direitos dos Utentes

Os utentes têm direito:

1. Aos cuidados contratados prestados por profissionais qualificados.
2. A ser informados das normas e regulamentos vigentes.
3. Ao reconhecimento da sua capacidade de autodeterminação.
4. À reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como ao respeito pelos seus usos e costumes.
5. Ao respeito pela sua dignidade e pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
6. À confidencialidade dos seus dados pessoais, familiares e de saúde.

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

7. Ao acesso à ementa mensal.
8. A apresentar reclamações.
9. À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue ao SAD.

Norma XXV

Deveres dos Utentes

Os utentes têm o dever de:

1. Respeitar e cumprir o disposto no contrato de prestação de serviços e no regulamento interno do SAD.
2. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e dirigentes do CSPCG.
3. Comunicar a prescrição de medicação relevante à prestação de cuidados.
4. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido no presente regulamento e no contrato de prestação de serviços.

Norma XXVI

Direitos dos Familiares

Os familiares têm direito a ser informados das normas e regulamentos vigentes no SAD.

Norma XXVII

Deveres dos Familiares

Os familiares têm o dever de:

1. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e dirigentes do CSPCG;
2. Respeitar e cumprir o regulamento e normas vigentes.

9

Norma XXVIII

Direitos da Instituição

A Instituição tem direito:

1. Ao respeito pelos seus dirigentes e colaboradores.
2. A receber atempadamente e dentro dos prazos previstos os valores estipulados.
3. A suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sem lugar à restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo, quando o utente ou um membro do seu agregado familiar:
 - a) apresentar comportamentos lesivos da integridade física e moral dos colaboradores e dirigentes da Instituição;
 - b) praticar contra a Instituição, colaboradores ou elementos da direção, qualquer facto ilícito previsto e punível na lei penal;
 - c) apresentar comportamentos violadores da dignidade cívica e moral, suscetíveis de responsabilidade civil;
 - d) contratualizar serviços com os colaboradores do CSPCG, durante ou após um ano decorrido da cessação de prestação de serviços prestados pelo CSPCG e sem o seu acordo;
 - e) violar o disposto no presente regulamento ou no contrato de prestação de serviços.

Norma XXIX

Deveres da Instituição

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

A Instituição, dentro das competências que lhe são atribuídas, obriga-se a:

1. A cumprir com o disposto no contrato de prestação de serviços e no presente regulamento interno.
2. A garantir a qualidade dos serviços prestados.
3. A adequar o plano de cuidados às necessidades do utente.
4. A guardar sigilo dos dados constantes do processo individual do utente.

Norma XXX

Direitos dos Colaboradores

Os colaboradores têm direito:

1. À informação necessária para a correta prestação de serviços;
2. Ao material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
3. A serem tratados com respeito e dignidade por utentes e familiares.

Norma XXXI

Deveres dos Colaboradores

Os colaboradores têm o dever de:

1. Cumprir as normas técnicas e funcionais instituídas;
2. Cumprir com a prestação de serviços contratada;
3. Observar escrupulosamente as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho.
4. Guardar lealdade à Instituição;
5. Guardar sigilo relativamente a todas as informações obtidas no âmbito do seu desempenho profissional, quer relativamente à Instituição quer relativamente aos utentes;
6. Respeitar o direito à privacidade e à capacidade de autodeterminação dos utentes;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho.
8. Praticar rigorosamente os princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
9. Contribuir para a preservação do bom nome da Instituição;
10. Comunicar ao superior hierárquico os acidentes ou ocorrências anormais que ocorram no âmbito da prestação de serviços;
11. Não aceitar serviços privados, pedidos pelos utentes, durante a vigência do contrato de prestação de serviços ou no ano seguinte ao seu término..

10

Norma XXXII

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Em situação de negligência, abuso e maus-tratos praticados quer por colaboradores quer por familiares, o CSPG tem o dever de atuar de acordo com a legislação penal e laboral em vigor.

CAPÍTULO VII

Vigência e Cessação do contrato

Norma XXXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado entre o utente ou o seu representante legal

e o CSPCG um contrato de prestação de serviços, no qual constam a identidade do utente, morada e local da prestação do serviço, regras de funcionamento e adenda com o descritivo dos serviços contratualizados, frequência e valor a ser pago.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXXIV

Cessação do Contrato

O contrato de prestação de serviços pode cessar:

1. Por acordo entre as partes.
2. Por denúncia de qualquer um dos outorgantes, desde que notificado o outro, por escrito, com o mínimo de trinta dias de antecedência, ficando, nesta circunstâncias, o utente/representante legal ou fiador obrigado ao pagamento de todos os valores em dívida para com o CSPCG.
3. Por decisão unilateral do CSPCG, quando o utente ou seus familiares não cumprirem as obrigações assumidas nos termos do presente contrato e regulamento interno e sempre que a evolução do grau de dependência ou incapacidade do utente não seja compatível com os serviços prestados pelo SAD. Para tanto, deverá o CSPCG avisar o utente/representante legal ou fiador com trinta dias de antecedência.
4. Quando ocorra o previsto no n.º 2 da presente cláusula não é devida ao utente/representante legal ou fiador qualquer indemnização.
5. Quando se verificar mora no pagamento de qualquer quantia que esteja em dívida por parte do utente/representante legal ou fiador e estes, devidamente interpelados para o efeito, não resolvam a situação no prazo de quinze dias a contar da data de interpelação.
6. Nas situações em que o termo do contrato resulte de incumprimento do Utente/representante legal ou fiador, fica este/representante legal ou fiador obrigado ao pagamento de todo e qualquer valor em dívida, sem direito à restituição de qualquer valor pago decorrente da prestação de serviços.
7. Por óbito do Utente. Neste caso a cessação da prestação de serviços deverá ser comunicada à Instituição, pelo familiar responsável. Se o utente falecer antes do dia 15, a comparticipação mensal a pagar corresponderá a 50% do valor total desta; se falecer após o dia 15, a comparticipação mensal será paga na sua totalidade.

CAPÍTULO VIII

Disposições Finais

Norma XXXV

Disposições Finais

1. Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pelo SAD serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Direção do CSPCG.
2. As eventuais reclamações ou sugestões, quanto ao funcionamento do SAD ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar, deverão ser apresentados à técnica responsável do serviço, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará à Direção, se excederem a sua competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado à situação em causa.
3. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação, sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos do SAD o justifiquem. Nos termos da legislação em vigor, a técnica responsável do serviço deverá informar o utente e/ou responsável familiar sobre

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data de entrada em vigor.

4. As auxiliares de ação direta ficam com a incumbência de alertar a coordenadora da resposta social sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos nos utentes.
5. Os casos omissos e/ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSPCG possui livro de reclamações, que poderá ser requisitado junto da responsável da resposta social.

Norma XXXVI

Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em Reunião de Direção, a 29 de agosto de 2016, e entra em vigor no dia 1 de outubro de 2016.