



Santa Casa da Misericórdia de Lousada

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I

Artigo 1º - Conceito

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possa 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.

Artigo 2º - Âmbito de Aplicação

A presente estrutura, pertencente á Santa Casa da Misericórdia de Lousada-Instituição Particular de Solidariedade Social, tem Acordo de Cooperação para a resposta social de SAD celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social do Porto em 08 de Abril de 2013.


Artigo 3º- Legislação Aplicável

Este serviço rege-se pelo estipulado na portaria 38/2013 de 30 de Janeiro, no decreto-lei 33/2014 de 4 de Março, pelas portarias 196-A de 01 de Julho de 2015 e 172-A de 2014 e pelas Circulares n.º 4 de 16/12/2014 e n.º5 de 23/12/2014, ambas do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social – Direção Geral da Segurança Social.

Artigo 4º - Objetivos da resposta SAD

Constituem objetivos do serviço de apoio domiciliário:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir pra a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;

- 
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigos 5º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária á natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, serviço de teleassistência;

2. Poderão ainda ser prestados os seguintes serviços:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Confeção de alimentos no domicílio;
 - d) Transporte;
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - g) Realização de atividades ocupacionais.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão de Utentes

São considerados utentes do SAD da Santa Casa da Misericórdia de Lousada, os indivíduos de ambos os sexos que sejam admitidos em conformidade com o presente Regulamento Interno, após organização prévia do respetivo processo de admissão.

Artigos 6º - Condições de Admissão

1. O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. São ainda condições de admissão:
 - a) Serem preferencialmente naturais e residentes do concelho de Lousada;
 - b) Ser vontade própria do candidato ser admitido neste Serviço;
 - c) Responder com verdade a um inquérito feito pelo Serviço Social em boletim próprio.

Artigos 7º - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do representante quando necessário, devidamente autorizada pelo próprio para efeitos de elaboração de processo em SAD;
 - b) Cartão de contribuinte do utente e do representante quando necessário;
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal quando for necessário;
 - d) Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença, quando solicitado;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar quando necessário;
 - g) Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeito de elaboração do processo do utente;
 - h) Declaração de IRS e Nota de Liquidação;
 - i) (outra documentação)

Nota: poderão ser utilizadas cópias dos documentos desde que devidamente autorizada para o efeito

2. Despesas fixas do agregado familiar:
 - a) Valor das taxas e impostos necessários á formação do rendimento liquido
 - b) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente:



- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
3. O período de candidatura decorre no seguinte período: de segunda a sexta-feira.
- O horário do atendimento para a candidatura é das 9.00h as 13.00h.
 4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na ERPI Sousa Freire.
 5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 6. 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.
 7. Elaboração de inquérito médico-social e parecer da Equipa Técnica da Instituição.
 8. Submissão do processo de admissão à Mesa Administrativa.

Artigo 8º - Critérios de Admissão

São critérios e ordem de prioridade na seleção dos utentes:

- a) Situação social e economicamente mais desfavorecida;
- b) Abandono por parte da família;
- c) Necessidade expressa do utente;
- d) Isolamento pessoal e social;
- e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.
- f) Residência na área geográfica da resposta social;

Artigo 9º - Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter a decisão da SCML;
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa da SCML;
3. Da decisão será dado o conhecimento ao utente no prazo de 15 dias;
4. No ato da subscrição do contrato de admissão será devido o pagamento da respetiva mensalidade ou proporcional.



Artigo 10º - Processo Individual do utente

1. O SAD, organiza o processo individual do utente onde conste, nomeadamente:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - j) Identificação do responsável pelo acesso á chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.
 - l) Elementos sobre a situação social e financeira;
 - m) Elementos relativos à saúde (diagnóstico médico e prescrições de momento relativas a alimentação, medicamentos e cuidados de saúde);
 - n) Necessidades específicas do utente.

2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

Artigo 11º - Listas de espera

A retirada da lista de espera será efetuada em conformidade com os critérios de admissão definidos neste Regulamento Interno.

CAPÍTULO III

Instalações e regras de funcionamento

Artigo 12º - Instalações do SAD

O SAD está sediado nas instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lousada, sitas na Avenida Major Arrochela Lobo, n.º 157 Silvares – 4620-697 Lousada.

Artigo 13º - Horário de funcionamento

O SAD funciona de segunda-feira a sábado, nos termos do disposto do artigo 39º, sendo que a receção funciona no horário normal de expediente de segunda a quinta-feira das 9.00h às 17.30h e às sextas-feiras das 09.00h às 17.00h.

Artigo 14º - Pagamento da mensalidade

O pagamento da mensalidade/ participação é efetuada até ao dia 08 do mês a que diga respeito no horário normal de expediente da receção.

Artigo 15º - Tabela de participações/preçário das mensalidades

Entende-se por participação, o contributo pecuniário que é devido ao utente pela utilização/aquisição dos serviços prestados pela Instituição, a partir do momento em que é admitido.

Artigo 16º

A participação familiar devida pela utilização dos serviços do SAD é determinada pela aplicação da percentagem de 40 a 75% sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar

Artigo 17º

A participação do utente para a resposta do SAD corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, designadamente alimentação, incluindo uma refeição principal, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupas e atividades de animação e socialização, de acordo com o seguinte quadro:

- a) Fornecimento diário das refeições adequadas às suas condições físicas e orgânicas – 25%;
- b) Tratamento de roupa de uso diário do utente – 10%;
- c) Higiene habitacional – 10%;
- d) Higiene pessoal do utente – 15%;
- e) Atividades de animação e socialização – 15%.

Artigo 18º

A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior implica uma redução da participação familiar determinada em função da diminuição do custo global do apoio domiciliário.

Artigo 19º

A prestação de outros serviços para além dos referidos no artigo 18º, poderá implicar um acréscimo da participação do utente, podendo esta atingir até 75% do rendimento “*per capita*” do agregado familiar, sem prejuízo de que não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social.

Artigo 20º

Os utentes devem contribuir para a utilização da SAD com a percentagem prevista na lei de acordo com a Circular n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Ação Social, que estabelece as normas reguladoras das comparticipações dos Utes e famílias pela utilização de serviços e equipamentos sociais, que será alvo de atualização no início de cada ano. O cálculo será feito obedecendo à seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC: Rendimento *per capita* mensal *;

RAF: Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D: Despesas fixas;

N: Número de elementos do agregado familiar;

*Integra o agregado familiar da resposta social SAD o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras ligações similares, desde que vivam em economia comum.

Artigo 21º

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (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 frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

1.1.1. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as tendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.


1.1.2. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e

mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

- 1.1.2.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- 1.1.2.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- 1.1.3. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- 1.1.4. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 1.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Artigo 22º - Despesas fixas

- 1- Para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do utente, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) Renda da Casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - d) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.

- 
- 1.1- Para além das despesas referidas em 1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
 - 1.2- Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 1 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
- 2- Prova de rendimentos e despesas:
- a) A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal, ou seja a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
 - c) A prova das despesas referidas nas alíneas a), b), c) do ponto anterior, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

Artigo 23º- Revisão anual das comparticipações familiares

1. A comparticipação do utente, em regra, é objeto de revisão anual.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
3. As revisões das comparticipações familiares deverão ser efetuados no início do ano civil.
4. Sobrevindo comprovada alteração da situação económica do utente ou dos seus familiares, a mensalidade será ajustada em conformidade.

Artigo 24º- Refeições

1. Fornecimento de uma refeição principal (equilibrada e confeccionada de acordo com as necessidades nutricionais de cada um), mais uma sopa para o jantar e lanche.
2. A alimentação é igual para todos, sem prejuízo das prescrições dos regimes alimentares especiais prescrito.
3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em lugar próprio.
4. A cópia da ementa é entregue previamente ao utente.

Artigo 25º- Atividades e serviços prestados

O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Cuidados de Higiene:
 - a) Pessoal – para aquelas pessoas que não possuam, em suas casas, instalações sanitárias adequadas, os cuidados de higiene e arranjo pessoal serão feitos nas instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lousada – ERPI Sousa Freire;
 - b) Habitacional – o pessoal de serviço compromete-se a atuar de acordo com os usos e costumes da pessoa, não fazendo alterações, nem eliminando bens e objetos sem prévia autorização. Ao habitáculo que inclui quarto, wc e cozinha.

2. Alimentação:
 - a) Fornecimento de uma refeição principal (equilibrada e confeccionada de acordo com as necessidades nutricionais de cada um), mais uma sopa para o jantar e lanche.

3. Vestuário:
 - a) Tratamento de roupas (é recolhida uma vez por semana, salvo se a situação do utente justificar a recolha noutros períodos. A roupa do utente é tratada nos serviços de lavandaria e da Santa Casa da Misericórdia de Lousada – ERPI Sousa Freire).

5. Atividades de animação/socialização:
 - a) Estas atividades abrangem no mínimo 4 atividades semanais, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

5. Acompanhamento ao exterior.

Artigo 26º- Passeios ou deslocações

São promovidos anualmente passeios, festas e ou deslocações dos utentes no âmbito da atividade da animação sócio-cultural, cuja organização é feita pelos respetivos serviços do SAD e cujo acompanhamento se encontra devidamente assegurado pelos serviços.

Artigo 27º- Quadro de pessoal

O quadro de pessoal do SAD, prestadora de serviços encontra-se afixada em local bem visível, contendo indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar) e respetivas categorias profissionais.

Artigo 28º- Direção Técnica

Nos termos do artigo 11.º n.º 1 da portaria 67/2012 de 21 de Março, a Direção Técnica compete um técnico com formação superior em ciências sociais, de comportamento saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome, formação se encontra afixado nos termos do artigo anterior.

CAPÍTULO IV

Direitos e Deveres

Artigo 29º- Direitos dos utentes/ou Representante Legal/ou Família

Os utentes usufruem dos seguintes direitos:

- a) Ter informação sobre as normas e regras de funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lousada, prescritas no presente regulamento;
- b) Usufruir do serviço Social para apoio e resolução de problemas;
- c) Ser tratado com consideração, respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
- d) Usufruir dos serviços constantes do contrato estabelecido entre o utente/família e Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lousada;
- e) Ser respeitado na sua privacidade;
- f) Beneficiar de qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados;
- g) Solicitar a suspensão da prestação de serviços, nos termos e sob as condições previstas no artigo 34º do presente regulamento.

Artigo 30º- Deveres dos utentes/ou Representante Legal/ou Família

Constituem deveres dos utentes:

- a) Cumprir o pagamento da mensalidade e participações estabelecidas no contrato;
- b) O pagamento será efetuado por cheque, dinheiro ou transferência bancária até ao dia 8 do mês a que diga respeito, contra recibo;
- c) A falta de pagamento no prazo estipulado, faz incorrer o devedor em mora, á taxa de juro anual de 5%;
- d) Manter uma atitude correta e de respeito em relação ao pessoal, colaborando com este e facilitando o seu trabalho;
- e) Preservar, através de uma correta utilização, os objetos e equipamentos postos à sua disposição, sob pena da reparação dos prejuízos causados.
- f) Cumprir o Regulamento Interno



Artigo 31º- Direitos da Entidade Gestora do SAD

Constituem direitos da Entidade Gestora, nomeadamente:

- a) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou familiares no ato de admissão;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Direito de suspender o 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, a imagem da própria instituição.


Artigo 32º- Deveres da Entidade Gestora do SAD

Constituem deveres da Entidade Gestora, nomeadamente:

- a) Garantir o bom funcionamento dos serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com o Estatuto da Instituição e com o presente Regulamento;
- b) Respeito pela individualidade dos Utentes proporcionando o acompanhamento adequado em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Avaliar o desempenho dos colaboradores, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

Artigo 33º- Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor será outorgado, por escrito, contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o utente ou quem o represente, com menção dos direitos, deveres e obrigações de ambos os outorgantes.
2. O referido contrato será elaborado em duplicado, ficando cada um dos outorgantes com um exemplar.

- 
3. Qualquer alteração ao contrato só poderá ser efetuada por mútuo consentimento dos contraentes, elaborada por escrito e por ambas assinada.


Artigo 34º- Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Utente

1. É reconhecido ao utente o direito à interrupção temporária de serviços, pelos seguintes motivos:
 - a) Internamento Hospitalar;
 - b) Tratamento termal;
 - c) Ausência por motivo de férias;
 - d) Ausência para visita a familiares/amigos;
 - e) Ausência motivada pelas quadras festivas de Natal e Páscoa;
 - f) Outros motivos invocados pelo utente e julgados atendíveis pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lousada.
2. Haverá interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente, sempre que a sua ausência devidamente fundamentada, exceda 15 dias seguidos.
3. Nesta situação haverá uma redução da comparticipação familiar mensal de 10%.
4. Sempre que previsível, incumbe ao utente ou ao seu representante legal comunicar a ausência com 30 dias de antecedência, sob pena de não ser considerada a redução da comparticipação familiar durante os dias do incumprimento do aviso prévio em falta.
5. Não comunicando a ausência, o beneficiário suportará os custos inerentes habitualmente prestados.

Artigo 35º- Cessação da Prestação de Serviços

O contrato de prestação de serviços pode cessar por:

1.
 - a) Morte do utente
 - b) Por resolução do contrato
 - c) Institucionalização
 - d) Denúncia

- 
2. Em caso de denúncia incumbe ao utente ou representante legal comunicar a Instituição, por escrito a sua decisão com antecedência mínima de 30 dias em relação ao prazo de produção de efeitos, sob pena do pagamento da mensalidade vincenda.

Artigo 36º - Livro de reclamações

O SAD possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos da Instituição ou de um colaborador sempre que solicitado pelo utente e ou familiar.

CAPÍTULO VI

Disposições finais

Artigo 37º - Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, 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 representantes legais, 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. As alterações ao presente Regulamento Interno devem ser comunicadas 30 dias antes da entrada em vigor ao ISS, I.P.
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.

Artigo 38º – Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lousada, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 39º – Disposições complementares

- a) O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de **Segunda a Sábado** num horário compreendido entre as **8:00** e as **15:40**.
 - b) É fornecida pelo serviço uma refeição diária principal (almoço e sopa), sopa para o jantar e lanche, sendo a sua distribuição efetuada entre as **11:00** e **13:00**, e as **14:00** e as **15:40** respetivamente;
 - c) O horário de prestação de serviços é estabelecido de acordo com as situações reais a quem é prestado o apoio;
 - d) A duração da prestação do serviço varia conforme a situação da pessoa e as suas necessidades. É definida no ato da sua admissão, podendo contudo ser reajustada após cada momento de avaliação periódica.
1. Regras:
 - a) O domicílio do utente é inviolável e como tal, não é permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
 - b) A chave do domicílio do utente, que tenha sido confiada ao SAD, deverá ser guardada em local seguro e entregue á responsabilidade do colaborador responsável pela prestação dos serviços e cuidados e só poderá ser única e exclusivamente para o efeito de prestação do SAD.
 2. O não cumprimento das normas e regras previstas no presente regulamento, por parte do utente, poderá dar lugar à resolução do contrato.
 3. Constituem causas da resolução do contrato, por parte do Primeiro Outorgante, nomeadamente:
 - a) A prática de atos injuriosos ou dolosos na pessoa dos funcionários que procedem à prestação dos serviços/cuidados.
 - b) O incumprimento pontual no pagamento das participações ou mensalidades acordadas.
 - c) A prática reiterada de atos que causem prejuízo patrimonial à Instituição.
 4. Compete à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lousada decidir da resolução do contrato.

Artigo 40º – Entrada em vigor

O Presente Regulamento Interno entra em vigor a 15 de março de 2019.

Artigo 41º

Qualquer caso omissis no presente regulamento interno, será da resolução e competência da Mesa Administrativa, ouvindo o parecer do Provedor e da Diretora Técnica da Instituição e a considerar em futura alteração ou atualização, podendo ser regidos pelo disposto no contrato de Prestação de Serviços.

O Provedor



(José Carlos Bessa Machado, Eng.º)