



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A I.P.S.S. - Instituição Particular de Solidariedade Social “O Sobreiro” – Associação de Proteção Social à População de Cortiçadas de Lavre com acordo de cooperação para a resposta social de S.A.D celebrado com o Centro Distrital de Évora, em 07-08-2015, datado da última revisão a 01-09-2020, pertencente a Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho e pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, na portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro, no Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº33/2014 de 4 de março e no estabelecido no “Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário” em vigor.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos utentes e seus familiares ao nível da gestão das respostas sociais.



NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. “O Sobreiro” assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados a prestar;
 - 1.3. Fornecimento e apoio nas refeições (almoço e jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
 - 1.4. Lavagem e tratamento de roupa de uso pessoal do utente (limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do utente e dos familiares);
 - 1.5. Assistência medicamentosa;
 - 1.6. Animação e socialização cultural e de lazer.
2. “O Sobreiro” realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Animação e socialização cultural e de lazer;
 - 2.2. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - 2.3. Apoio psicossocial;
 - 2.4. Realização de iniciativas ocupacionais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ser associado de “O Sobreiro”;
2. Submissão do utente a prévia avaliação das condições que invoca para beneficiar de apoio domiciliário;
3. Enquadrar-se no contexto dos critérios de admissão previsto na Norma VII do presente regulamento;
4. Assinar o contrato de prestação de serviços em vigor.

*Nota: podem ser admitidos na resposta social em apreço os utentes com idade igual ou superior a 60 anos e/ou que apresentem vulnerabilidade física ou psicológica que não lhes permita assegurar os cuidados necessários.



NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento 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:
 - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente*;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente*;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente*;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença*;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - 1.6. Informação clínica relevante, que deva ser do conhecimento do SAD.

* A fotocópia dos documentos referidos nos pontos 1.1 a 1.4 não é de entrega obrigatória, podendo ser substituída pela sua exibição. Caso a cópia seja entregue, tem de ser devidamente autorizada pelo titular.

2. O horário de atendimento para candidaturas é das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira.
3. São realizadas candidaturas a qualquer altura do ano.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues nas instalações de “O Sobreiro”, Rua da Liberdade, nº 51, em Cortiçadas de Lavre.
5. Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que 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.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Ordem de inscrição.
2. Vontade expressa do utente e dos seus familiares em frequentar a resposta social.
3. Insuficiência de recursos económicos.



4. Ausência ou indisponibilidade do cuidador em assegurar os cuidados necessários ao utente.
5. Situação de emergência social.
6. Utente com conjugue a frequentar a resposta social.
7. Utente residente na área de abrangência de “O Sobreiro”.
8. Negligência e/ou maus tratos.
9. Idade do candidato a utente.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção de “O Sobreiro”.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 10 dias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a comparticipação familiar, calculada para cada utente, e as quotas devidas, enquanto associado de “O Sobreiro”, até ao mês de admissão.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

Para o acolhimento de novos utentes aplicam-se as regras e critérios definidos no presente Regulamento Interno e no Guia de Acolhimento, complemento ao Regulamento Interno desta resposta social.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1. Deverão fazer parte do Processo Individual do Utente, classificado como confidencial, os seguintes documentos:
 - 1.1. Cópia atualizada dos documentos descritos na Norma VI do presente Regulamento Interno;
 - 1.2. Documento informativo disponibilizado ao utente;
 - 1.3. Ficha de candidatura;
 - 1.4. Contrato de prestação de serviços;
 - 1.5. Dados de identificação e de caracterização social do utente;



- 1.6. Identificação do profissional de saúde que acompanha o utente e respetivos contactos, em caso de emergência;
 - 1.7. Informação clínica do utente, considerada relevante;
 - 1.8. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente (familiar, representante legal ou outro), a contactar em caso de necessidade ou de emergência;
 - 1.9. Identificação e contactos do responsável pela chave do domicílio do utente;
 - 1.10. Plano Individual de Cuidados do utente;
 - 1.11. Registo de ocorrência de situações anómalas;
 - 1.12. Registo de períodos de ausência do domicílio;
 - 1.13. Registo da cessação do contrato da prestação de serviços e do motivo invocado.
2. O utente dispõe 5 dias úteis para apresentar os documentos referidos nos números 1 e 2 desta Norma.

NORMA XI

Chave do domicílio do utente

São considerados procedimentos internos, regras de utilização da chave do domicílio dos utentes, os seguintes:

1. No caso em que a chave do domicílio do utente tenha sido confiada ao Serviço de Apoio Domiciliário, esta é guardada em lugar seguro, nas instalações da Instituição, e é utilizada pelas colaboradoras responsáveis pela prestação de serviços no domicílio do utente, as quais zelam cuidadosamente pela sua utilização;
2. A chave do domicílio do utente é apenas utilizada para entradas e saídas no domicílio relacionadas com a prestação de serviços, mantendo-se as regras de confidencialidade e privacidade;
3. Todas as chaves estão devidamente identificados com um código de modo a não permitir a sua identificação por pessoal estranho ao serviço e assim assegurar a proteção de dados dos utentes";
4. No Processo Individual do utente, na Ficha de Inscrição, está indicado se a chave do domicílio do utente foi confiada à Instituição, bem como as respetivas regras de utilização;
5. A chave do domicílio do utente fica à guarda da equipa de apoio domiciliário no período estritamente necessário à prestação dos cuidados do utente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo utente/responsável e aquando do término/desistência do serviço. Contacto do responsável pela chave: 933 826 584;



6. O utente tem direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço;
7. O utente tem direito à guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços de apoio domiciliário;
8. “O Sobreiro”, como entidade gestora do Serviço de Apoio Domiciliário, tem o dever de, nos casos em que lhe seja confiada a chave do domicílio do utente, de a guardar em local seguro.

NORMA XII

Listas de Espera

No caso de não ser possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o potencial utente integrará uma lista de espera, constituída no SAD, devendo ser prestada informação, por escrito, que indique o número de ordem em que se encontre.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. As estruturas de funcionamento do SAD estão localizadas na sede de “O Sobreiro”, na rua da Liberdade, nº 51, em Cortiçadas de Lavre, e na cozinha do Centro Cultural Recreativo e Desportivo local, protocolo de parceria entre “O Sobreiro”, a **União de Freguesias de Cortiçadas de Lavre e Lavre** e a Câmara Municipal de Montemor-o-Novo.
2. Na sede de “O Sobreiro”, na rua da Liberdade, nº 51, em Cortiçadas de Lavre, as instalações de suporte ao SAD são compostas por:
 - a) Gabinete técnico e sala de reuniões;
 - b) Sala de espera;
 - c) Arquivo;
 - d) Lavandaria;
 - e) Instalações sanitárias adaptadas;
 - f) Vestiário;
 - g) Telheiro/garagem;



NORMA XIV

Horários de Funcionamento

- a) Funcionamento do SAD- Das 9h00 às 19h00, todos os dias da semana incluindo Sábado, Domingo e feriados.
- b) Atendimento ao Público- Das 9h00 às 17h00, 2ª feira a 6ª feira. Encerrado ao sábado, domingo e feriados.

NORMA XV

Pagamento da Participação Familiar

1. O pagamento da participação familiar é efetuado entre as 9h00 e as 17h00, de segunda a sexta-feira, na Secretaria de “O Sobreiro”, rua da Liberdade, nº51, em Cortiçadas de Lavre.
2. A participação familiar é paga até ao dia 10 de cada mês, relativa a esse mês, podendo ser paga em numerário, cheque ou por transferência bancária (IBAN PT50 0018 000802550944020 82, Banco Santander), com entrega do respetivo talão comprovativo nas instalações de “O Sobreiro”, ou enviado por email para info@osobreiro.pt.

NORMA XVI

Tabela de Participações Familiares

1. A tabela de participações familiares em vigor encontra-se afixada em local bem visível, fazendo parte integrante deste Regulamento como Anexo 1.
2. A participação familiar é calculada de acordo com o regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos anexo à Portaria n.º196-A/2015, de 1 de julho, a saber:

a) $RC = (RAF/12-D)/n * \%$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento anual (ou anualizado) ilíquido do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = número de elementos do agregado familiar

% = percentagem, de acordo com a tabela de participações familiares, a aplicar.



3. O valor da comparticipação poderá sofrer uma redução até 20% nos casos em que familiares do utente frequentem a mesma resposta social.
4. Nos casos de redução de comparticipação, esta vigora a partir do mês seguinte à frequência da resposta social por parte de familiares do utente.
5. No caso de alteração da tabela de comparticipações em vigor, esta será dada a conhecer, por escrito, aos utentes e aos familiares, com aviso prévio de 15 (quinze) dias, entrando em vigor no mês seguinte à sua alteração.
6. As comparticipações familiares são objeto de revisão anual, efetuada no início de cada ano civil.
7. A revisão das comparticipações familiares é feita de acordo com os documentos comprovativos de rendimentos e despesas, mais concretamente, o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, e as despesas com eletricidade. É da inteira responsabilidade do utente a apresentação, quando solicitado, desses mesmos comprovativos. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas, não podendo esse limite ser superior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

NORMA XVII

Refeições

O almoço será entregue no domicílio dos utentes entre as 11h30 e as 13h30 de segunda-feira e a domingo, e o jantar será entregue das 17h30 às 19h00 de segunda a domingo.

O serviço de refeições será ainda assegurado aos feriados.

*salvo exceções o horário de entrega de almoço e jantar pode sofrer alterações.

NORMA XVIII

Serviços Prestados/ Atividades

1. A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde dos utentes.
2. As ementas são afixadas na sede do SAD, bem como carregadas na página de internet de O Sobreiro, podendo ser facultadas aos interessados se pedidas.
3. As ementas dos almoços e jantares de 2ª a domingo são efetuadas pela Diretora Técnica de O Sobreiro.
4. A higiene pessoal é feita preferencialmente no domicílio dos utentes.



5. O SAD tem uma casa de banho adaptada que pode ser usada para dar banho aos utentes caso a das suas casas não reúna as condições necessárias para o exercício desta atividade de vida diária.
6. Os produtos usados na higiene pessoal são da responsabilidade do utente. Devem estar devidamente identificados quando a higiene pessoal é realizada nas instalações do SAD.
7. A higiene habitacional contempla a limpeza e arrumação da habitação, a recolha do lixo e a mudança da roupa das camas.
8. A roupa do utente é recolhida no início da semana e devolvida no final da mesma.
9. A roupa do utente é previamente identificada com um número fornecido pela Diretora Técnica antes de dar entrada na lavandaria do SAD.
10. No serviço de lavandaria está contemplado o tratamento de nódoas e pequenos trabalhos de costura.
11. A assistência medicamentosa é preparada pela Farmácia Freitas em Montemor-o-Novo.
12. Na animação e socialização cultural e de lazer, o Sobreiro promove atividades didáticas e cognitivas, que vão de encontro ao interesse e necessidades dos utentes.
13. A instituição presta apoio psicossocial através de um acompanhamento sempre que necessário.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

As deslocações ou passeios promovidos pelo SAD, ou em parceria com outras entidades, serão previamente preparados e devidamente acompanhados pela Direção de “O Sobreiro” ou pelo pessoal do SAD, podendo integrar familiares dos utentes se estes o desejarem.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. À Diretora Técnica compete:
 - a. Coordenar e dirigir o funcionamento das equipas do SAD, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução do plano de cuidados de cada utente, controlo e avaliação;



- b. Providenciar para que a alimentação seja confeccionada, acondicionada e distribuída nas melhores condições, colaborando semanalmente na elaboração das ementas em articulação com o sector da cozinha e procedendo à afixação da ementa nos termos da legislação em vigor;
- c. Propor recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos e promover reuniões técnicas e de formação com as Ajudantes Familiares;
- d. Sensibilizar o pessoal afecto ao SAD face à problemática da pessoa idosa em geral, dos utentes em particular;
- e. Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesse manifestados;
- f. Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- g. Propor a eventual contratação de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- h. Propor a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- i. Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação do SAD, com vista à sua promoção;
- j. Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;
- k. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- l. Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os preçários em vigor;
- m. Estabelecer um contrato de prestação de serviços do SAD com os utentes;
- n. Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- o. Propor à Direção de “O Sobreiro” o Plano Anual de Atividades do SAD;
- p. Colaborar na organização e atualização do processo individual de cada utente, sendo as peças já referidas toda a documentação de carácter confidencial. (Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro);
- q. Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- r. Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- s. Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições, sobretudo ao nível do concelho;



- t. Supervisionar o SAD, sendo responsável perante a Direção de “O Sobreiro” pelo funcionamento geral do mesmo.

3. Às Ajudantes Familiares compete:

- a. Cuidar da higiene e conforto dos utentes, bem como da higiene da habitação e cuidar do tratamento de roupas;
- b. Entregar as refeições no domicílio e, se necessário, auxiliar os utentes durante as mesmas;
- c. Realizar, no exterior, serviços fundamentais aos utentes sempre que necessário e solicitado;
- d. Acompanhar os utentes nas deslocações e consultas ou noutros serviços daí inerentes;
- e. Ministras aos utentes, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde e sempre sob orientação destes;
- f. Zelar pelo bem-estar dos utentes;
- g. Conduzir a viatura de “O Sobreiro”;
- h. Informar a Diretora Técnica de eventuais alterações que se verifiquem na situação global do utente;
- i. Fazer a limpeza das instalações do SAD.

NORMA XXI

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do nº1 do artigo 8º da Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA XXII

Direitos dos Utentes

Os utentes de “O Sobreiro” têm os seguintes direitos:

1. Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação.
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, usos e costumes, nomeadamente a que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade.
3. À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos colaboradores e de todos os outros utentes.
4. Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do SAD.
5. Apresentarem reclamações por escrito e receberem no prazo máximo de 15 dias a resposta à reclamação.
6. À alimentação suficiente, variada e com qualidade;
7. À higiene pessoal de acordo com as suas necessidades e limitações.
8. À casa limpa e arrumada.
9. À roupa lavada e passada a ferro, sendo recolhida no domicílio e devolvida ao mesmo.
10. À assistência na toma da medicação.
11. A participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades.

NORMA XXIII
Deveres dos Utentes

Os utentes de “O Sobreiro” têm os seguintes deveres:

1. Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Resposta Social e o bom relacionamento entre utente e prestador de cuidados.
2. Manter-se limpo e asseado, respeitando as regras de higiene recomendadas.
3. Comparticipar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido.
4. Efetuar o pagamento das comparticipações familiares até ao 10º dia útil de cada mês.
5. Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas.
6. Indicar, no ato da admissão, o nome do familiar ou pessoa responsável a contactar em caso de necessidade.
7. Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes utentes e os colaboradores do SAD.



8. Acatar as regras e normas estabelecidas no presente Regulamento ou outras nele não previstas, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas.
9. Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os colaboradores de “O Sobreiro”, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte dos trabalhadores ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados ao Diretor Técnico ou à Direção de “O Sobreiro”, os quais tomarão as providências exigidas em cada caso.
10. Não beneficiar direta ou indiretamente os colaboradores de “O Sobreiro”.

NORMA XXIV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos de “O Sobreiro”, entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as comparticipações familiares e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres de “O Sobreiro”, entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados.
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes.
3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade.
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes.
5. Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes.
6. Possuir livro de reclamações.
7. A garantir o tratamento dos dados pessoais dos utentes e dos seus familiares em conformidade com o RGPD.



NORMA XXVI

Direitos do Familiar do Utente

Os familiares dos utentes de “O Sobreiro” têm os seguintes direitos:

1. Serem informados pelo responsável do SAD de quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
2. Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação.
3. Serem respeitados pela sua individualidade e privacidade.
4. Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do SAD.
5. Apresentarem reclamações por escrito e receber no prazo máximo de 15 (quinze) dias a resposta à reclamação.
6. Participarem nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades.
7. Serem informados pelo responsável do SAD caso o seu familiar seja transportado e internado em unidade hospitalar

NORMA XXVII

Deveres do Familiar do Utente

Os familiares dos utentes de “O Sobreiro” têm os seguintes deveres:

1. Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Resposta Social e o bom relacionamento entre utente e prestador de cuidados.
2. Acatar as regras e normas estabelecidas no presente Regulamento ou outras nele não previstas, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas.
3. Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os colaboradores de “O Sobreiro”, sob qualquer pretexto.
4. Não beneficiar direta ou indiretamente os colaboradores de “O Sobreiro”.
5. Participar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido, caso o utente não o faça.
6. Efetuar o pagamento das participações familiares até ao 10º dia útil de cada mês, caso o utente não o faça.
7. Comunicar ao Responsável do SAD a desistência da frequência dos serviços do SAD do seu familiar com a antecedência mínima de 60 dias.
8. Acompanhar o seu familiar à unidade hospitalar.



NORMA XXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Quando, por algum motivo, o utente deseje interromper o SAD, deverá comunicar essa intenção, ou o seu familiar, por escrito, com 30 dias de antecedência, mencionando o motivo da mesma.
 2. Quando, por algum motivo, o utente prever ausências do seu domicílio, e consequente interrupção do SAD durante esse período, deverá informar a Diretora Técnica do SAD com 15 (quinze) dias de antecedência.
- São consideradas ausências que conduzem a redução na comparticipação familiar as relacionadas com saúde ou férias com familiares, sempre superiores a 7 (sete) dias seguidos.

NORMA XXX

Suspensão dos Serviços por iniciativa do Prestador

Sempre que se verifiquem ausências do utente sem aviso prévio, a prestação do serviço de alimentação será suspensa, mantendo-se o valor da comparticipação familiar.

NORMA XXXI

Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. O SAD será cancelado quando se verifica ausência justificada do utente superior a 30 (trinta) dias.
2. Em caso de desistência da frequência dos serviços do SAD, o utente ou o seu familiar deverá comunicar esse facto ao Responsável do SAD com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.
3. No caso de desistência de qualquer utente, o mesmo apenas poderá ser re-admitido a título excepcional se não existirem pedidos de admissão em lista de espera.



NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado. O Sobreiro usufrui ainda de livro de reclamações online, disponível em: <https://www.osobreiro.pt/>

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

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 utentes e seus familiares 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 acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIV

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 XXXV

Disposições Complementares

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar do utente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. O familiar do utente, depois de avisado pelos serviços, conforme referido no ponto 1 desta Norma, será responsável pelo devido acompanhamento do utente à unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao utente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.



NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 02 de novembro de 2020, aplicando-se a todos os utentes que frequentem a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário.