



OLIVAL SOCIAL
Associação para o desenvolvimento de Olival

Regulamento Interno

Apoio Domiciliário

Índice

Índice.....	2
Capítulo I.....	5
Disposições Gerais.....	5
Artigo 1º - Caracterização e Localização	5
Artigo 2º - Legislação Aplicável	5
Artigo 3º - Destinatários e Objetivos	5
Artigo 4º - Cuidados e Serviços	6
Capítulo II.....	7
Disposições Gerais.....	7
Artigo 5º - Critérios de Admissão.....	7
Artigo 6º - Inscrição	7
Artigo 7º - Critérios de Priorização	7
Artigo 8º - Admissão.....	8
Artigo 9º - Acolhimentos dos novos clientes.....	8
Artigo 10º - Período de Ambientação.....	9
Artigo 11º - Contrato de Prestação de Serviços	9
Artigo 12º - Processo Individual.....	9
Artigo 13º - Cancelamento ou Desistência	9
Capítulo III	10
Funcionamento	10
Artigo 14º - Capacidade	10
Artigo 15º - Horário de Funcionamento.....	10
Capítulo IV	10
Comparticipação Familiar	10
Artigo 16º - Cálculo do Rendimento Per Capita	10
Artigo 17º - Tabela de Participações	12
Artigo 18º - Prova de Rendimentos e Despesas	12
Artigo 19º - Montante e Revisão da Participação Familiar	12
Artigo 20º - Mensalidades Não Enquadradas no Protocolo com a Segurança Social	12
Artigo 21º - Pagamento das Mensalidades	12
Capítulo V	13
Prestação de Cuidados e Serviços	13
Artigo 22º - Fornecimento e Apoio nas Refeições	13
Artigo 23º - Cuidados de Higiene Pessoal e de Conforto Pessoal	13
Artigo 24º - Tratamento da Roupa	13
Artigo 25º - Higiene Habitacional.....	14

Artigo 26º - Atividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade.....	14
Artigo 27º - Serviço de Teleassistência.....	14
Artigo 28º - Administração da Medicação Prescrita	14
Artigo 29º - Acompanhamento e Transporte a Consultas assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico	15
Artigo 30º - Atividades de Motricidade e Ocupacionais.....	15
Artigo 31º - Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio	15
Artigo 32º - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	15
Artigo 33º - Apoio Psicossocial	16
Artigo 34º - Confeção de Alimentos no Domicílio.....	16
Artigo 35º - Cuidados de Imagem.....	16
Artigo 36º - Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Clientes	16
Artigo 37º - Articulação com a Família	16
Artigo 38º - Gestão Corrente dos Bens do Cliente	16
Capítulo VI	17
Recursos.....	17
Artigo 39º - Pessoal	17
Artigo 40º - Direção/Coordenação Técnica	17
Capítulo VII	17
Direitos e Deveres.....	17
Artigo 41º - Direitos dos Clientes.....	17
Artigo 42º - Deveres dos Clientes	18
Artigo 43º - Direitos da Instituição.....	18
Artigo 44º - Deveres da Instituição	18
Artigo 45º - Direitos do Voluntário	19
Artigo 46º - Deveres do Voluntário.....	19
Capítulo VIII	19
Interrupção e Cessação da Prestação de Serviços	19
Artigo 47º - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente.....	19
Artigo 48º - Cessação da Prestação de Serviços	19
Artigo 49º - Sanções ao Cliente.....	20
Capítulo IX	20
Disposições Finais.....	20
Artigo 50º - Livro de Reclamações	20
Artigo 51º - Livro de Registo de Ocorrências.....	21
Artigo 52º - Alterações ao Regulamento.....	21

Artigo 53º - Integração de Lacunas	21
Artigo 54º - Entrada em Vigor	21
Anexo	22

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º - Caracterização e Localização

O Serviço de Apoio Domiciliário da Olival Social, sita na Rua da Relva 43, 4415-706 Olival, pertencente à Olival Social, Associação para o Desenvolvimento de Olival, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 14-07-2008, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, que se rege pelas seguintes normas:

Artigo 2º - Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto- Lei n.º 172- A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria 296/16 de 28 de novembro – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º - Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo este objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

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

Artigo 4º - Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência;
 - g) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Apoio psicossocial;
 - f) Confeção de alimentos no domicílio;
 - g) Cuidados de imagem;
 - h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.
4. Sem prejuízo de o Serviço de Apoio Domiciliário poder assegurar os serviços referidos nas alíneas b), e) e h) do ponto 2, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos clientes.

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 5º - Critérios de Admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos (caso se justifique socialmente, poderão ser admitidos clientes com idade inferior a 65 anos) e estar em situação de risco, grande dependência, carência económica ou ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos necessários;
- b) Ser residente na freguesia de Olival, do concelho de Vila Nova de Gaia, ou ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio à terceira idade;
- c) Ter inscrição efetuada;
- d) Aceitar as regras específicas constantes no regulamento interno.

Artigo 6º - Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente (recibo da reforma ou prova de vida);
 - g) Declaração da farmácia que ateste despesas com saúde;
 - h) Recibo da renda ou prestação da casa;
 - i) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação;
 - j) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 7º - Critérios de Priorização

1. Sempre que a capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário não permita a admissão do total dos candidatos, as admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Encontrar-se em situação económico-financeira precária;
 - b) Encontrar-se em situação de risco, em virtude de isolamento ou perda de capacidades;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Frequentar o Centro de Dia;
 - e) Residência na área de intervenção do estabelecimento;

- f) Ser sócio ou ascendente direto de um sócio da associação com a quotização em dia.
2. A implementação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatoria heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 8º - Admissão

1. Após a inscrição, a Coordenadora da Terceira Idade apresenta um parecer técnico à Direção.
2. É condição de aceitação da candidatura ao Serviço de Apoio Domiciliário, a contratação obrigatória de pelo menos dois serviços.
3. A decisão de admissão é da competência da Direção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação social e económica e o parecer previamente realizados pelas técnicas sociais.
4. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do cliente, findo o qual é efetuada uma avaliação, podendo passar a definitiva.
5. Em casos de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Coordenadora da Terceira Idade, sujeita a posterior análise e confirmação por parte da Direção.
6. Os casos de urgência serão analisados exaustivamente, sempre em função da situação concreta, que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
7. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
8. Para diagnóstico da situação do cliente, poderão as técnicas sociais realizar visitas domiciliárias.
9. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal.
10. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.

Artigo 9º - Acolhimentos dos novos clientes

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos 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) Elaboração, após 90 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.

Artigo 10º - Período de Ambientação

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do mesmo; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.
3. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

Artigo 11º - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente ou seu representante legal donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou seu representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 12º - Processo Individual

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Dados pessoais do cliente e do representante legal;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação da situação social;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - f) Motivação do cliente;
 - g) Parecer. Técnico;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - k) Lista de pertences do cliente;
 - l) Registos de avaliação e participação do cliente;
 - m) Plano de Desenvolvimento Individual;
 - n) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário deve manter atualizado o processo individual do cliente, podendo, para tal, solicitar ao cliente a entrega anual de documentação.

Artigo 13º - Cancelamento ou Desistência

O cancelamento ou desistência implicam a perda automática de qualquer vaga para o Serviço de Apoio Domiciliário, pelo que para o cliente ser de novo admitido terá de efetuar nova inscrição.

Capítulo III

Funcionamento

Artigo 14º - Capacidade

O Serviço de Apoio Domiciliário tem capacidade para 40 clientes, sendo que 20 desses lugares estão abrangidos pelo protocolo com a Segurança Social.

Artigo 15º - Horário de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis das 8h00 às 17h30.
2. Aos fins-de-semana e feriados funciona das 8h00 às 12h00.
3. A Instituição poderá, desde que justificada a necessidade, funcionar para além dos dias úteis e noutros horários, por iniciativa da Direção, de acordo com as normas legais.
4. Sempre que haja alteração do horário previsto de funcionamento, os clientes deverão ser avisados pelos responsáveis, com a maior antecedência possível.
5. O serviço não funciona nas seguintes datas:
 - a) Dia 1 de janeiro;
 - b) Domingo de Páscoa;
 - c) Dias 24 e 31 de dezembro (período da tarde);
 - d) Dia 25 de dezembro.

Capítulo IV

Comparticipação Familiar

Artigo 16º - Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do agregado familiar, de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, do Instituto de Segurança Social.
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é efetuado da seguinte forma:

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

RC: Rendimento per capita mensal

RAF: Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D: Despesas mensais fixas

n: Número de elementos do agregado familiar

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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. 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 do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de 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 do 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 destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao 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 do 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)
5. 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 do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 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 da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 5 do Artigo 37º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à retribuição mínima mensal garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Artigo 17º - Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela em anexo.
2. É obrigatória a contratação de pelo menos 2 serviços.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.
4. Caso exista a necessidade de se efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do cliente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.

Artigo 18º - Prova de Rendimentos e Despesas

1. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Artigo 19º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de até 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 5 dias consecutivos, salvaguardando-se a mensalidade mínima no caso dos clientes não protocolados.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 20º - Mensalidades Não Enquadradas no Protocolo com a Segurança Social

1. Na situação de não ser possível enquadrar o cliente nas vagas protocoladas com a Segurança Social para prestação do Serviço de Apoio Domiciliário, este serviço poderá ser-lhe prestado mediante o pagamento da comparticipação apurada com a aplicação da fórmula da Segurança Social, à qual acresce uma taxa de 10%.
2. A taxa para clientes não abrangidos pelo protocolo da Segurança Social poderá ser revista anualmente, sendo o seu valor comunicado ao cliente.

Artigo 21º - Pagamento das Mensalidades

1. A mensalidade deverá ser paga até ao dia 8 do mês a que disser respeito.
2. Os pagamentos poderão ser feitos:
 - a) nos Serviços Administrativos da instituição (na Quinta do Carvalho, Rua da Relva, 43, Olival) em numerário, por multibanco ou por Ticket Care;
 - b) por referência bancária;
 - c) Por débito direto.

3. Para efeitos de faturação, o valor a cobrar pelos serviços prestados será contabilizado considerando o período compreendido entre o dia 26 do mês anterior e o dia 25 do mês em questão.
4. Para além da mensalidade do mês corrente, na fatura serão considerados todos os serviços contratualizados prestados no mês anterior não incluídos na mensalidade.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais não contratualizados é efetuado previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização.
6. A falta de pagamento da mensalidade dentro do prazo estipulado constitui o devedor em mora com as devidas consequências legais.
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
8. No caso de inscrição cuja data de admissão não se verifique no início do mês, será faturado o valor equivalente ao número de dias frequentados.

Capítulo V

Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 22º - Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e/ou administração de uma refeição principal. Como serviço suplementar é possível fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo as mesmas consideradas como outro serviço.
2. A distribuição da alimentação é efetuada entre as 12h00 e as 13h00 em dias úteis e entre as 11h00 e as 13h00 aos fins-de-semana e feriados. Ressalva-se a possibilidade de atraso em virtude de qualquer imprevisto ou trânsito.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. Se necessário, caso o cliente não tenha familiares que assegurem este tipo de cuidados, a equipa de apoio domiciliário está capacitada para a administração de alimentação por sonda.

Artigo 23º - Cuidados de Higiene Pessoal e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
4. No plano semanal de cuidados de higiene são sempre respeitados os dias estabelecidos. Em casos excecionais, que possam surgir de um impedimento, a Coordenadora da terceira idade informará o cliente e/ou a pessoa responsável.

Artigo 24º - Tratamento da Roupa

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

3. Ressalva-se a possibilidade de o tratamento de roupa ser efetuado no domicílio do cliente.

Artigo 25º - Higiene Habitacional

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

Artigo 26º - Atividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocação a Entidades da Comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade das técnicas sociais afetas às valências da Terceira Idade, que comunicam pessoalmente ou através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da instituição.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 27º - Serviço de Teleassistência

1. A teleassistência é um serviço de assistência permanente, baseado numa central de atendimento telefónico vocacionado para responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação rápido e seguro.
2. Funciona através de um botão do controlo remoto (que pode ser usado como um relógio de pulso), que ativa a unidade base de teleassistência, estabelecendo de imediato o contacto com a central de atendimento.
3. Integra os serviços Emergência 24, Mediphone 24 e Complemento de Teleassistência móvel.
4. A Teleassistência móvel implica a posse de um telemóvel sénior (custo não incluído).
5. Este serviço pode incluir a possibilidade de georreferenciação, que alerta sempre que o cliente se desloca para além do raio definido pelo familiar responsável, através da aquisição de um relógio alerta (custo não incluído).

Artigo 28º - Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Artigo 29º - Acompanhamento e Transporte a Consultas assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do Centro de Dia podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da instituição, quando os mesmos estão disponíveis.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Apenas em situações de exceção, quando não existe estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada, poderá o acompanhamento a consultas ou exames, por parte de uma ajudante de ação direta, ser realizado.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Artigo 30º - Atividades de Motricidade e Ocupacionais

1. A técnica da equipa de apoio domiciliário, em virtude das capacidades e necessidades do cliente, poderá sugerir ao mesmo a realização de exercícios de motricidade ou exercícios ocupacionais, sendo que para a realização dos mesmos a instituição poderá emprestar material próprio.
2. Este material será transportado pela equipa de apoio domiciliário, mediante calendarização acordada entre a técnica e o cliente.
3. Todo o material emprestado deverá ser devolvido em iguais condições de manutenção, podendo o custo do mesmo ser imputado à família em caso de dano ou extravio.

Artigo 31º - Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

1. Este serviço visa a realização de pequenas reparações domésticas ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio do cliente, através de pessoal competente, em situações em que o cliente tenha incapacidade física para as levar a cabo por si mesmo.
2. As intervenções a realizar no âmbito deste serviço estão consignadas ao espaço interior das habitações.
3. Não obstante o referido no número anterior, em algumas situações excecionais, que não necessitem de licenciamento ou autorização camarária, e após autorização da Direção da Olival Social, a intervenção pode ser alargada aos espaços exteriores das habitações.
4. O serviço deverá ser requisitado diretamente através das ajudantes de ação direta ou para o contacto do Centro de Dia.
5. A equipa do apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, sugerir ao cliente e/ou familiar responsável algumas reparações/modificações no espaço habitacional com vista a permitir maior segurança e conforto do cliente.
6. O serviço apenas será realizado após autorização escrita do cliente.
7. Os custos inerentes ao material necessário ficarão a cargo do cliente, podendo esse material ser adquirido pela Olival Social mediante pagamento prévio e aprovação do orçamento por parte do cliente.

Artigo 32º - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. No momento de entrega do equipamento, o cliente ou o seu familiar responsável assinam um termo de responsabilidade relativo aos equipamentos, assumindo a responsabilidade pela manutenção dos mesmos.

3. Sempre que se verifique o desaparecimento ou dano do equipamento, deverá o cliente ou o seu familiar responsável cobrir o valor do equipamento.
4. Em caso de falecimento do cliente, o equipamento deverá ser devolvido à instituição num prazo de 30 dias.

Artigo 33º - Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

Artigo 34º - Confeção de Alimentos no Domicílio

O serviço de confeção de alimentos no domicílio consiste na preparação de pequenas refeições, tais como o pequeno-almoço ou o lanche, aquando da prestação do serviço de higiene pessoal.

Artigo 35º - Cuidados de Imagem

O serviço de imagem consiste na prestação de cuidados a nível da barba/bigode, cabelo (penteados, corte, pintura), unhas (manicura e pédicure).

Artigo 36º - Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Clientes

1. A técnica responsável pelo apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, de acordo com o diagnóstico efetuado do caso, levar a cabo ações de formação e/ou de sensibilização direcionadas a familiares e cuidadores informais.
2. Estas ações terão como objetivo a facilitação e a otimização da prestação de cuidados aos clientes, promovendo o maior bem-estar e saúde do cliente e, se possível, também da família e dos cuidadores informais.

Artigo 37º - Articulação com a Família

1. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões à Coordenadora da Terceira Idade ou Diretora Geral da instituição sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.
2. Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, serão efetuadas através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
3. Em caso de óbito na presença da ajudante familiar, a mesma avisa o serviço e a pessoa responsável pelo cliente, permanecendo no local até à sua chegada. Deve providenciar-se a presença de um médico para confirmar o óbito ou proceder à transferência do cliente para o hospital.

Artigo 38º - Gestão Corrente dos Bens do Cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Todos os objetos que são confiados à instituição constam da Lista de Pertences do Cliente, que integra o seu processo individual.
3. Os pertences do cliente que são confiados e mantidos na instituição são guardados em local próprio, devidamente identificados.

Capítulo VI

Recursos

Artigo 39º - Pessoal

1. Para assegurar o regular funcionamento e a manutenção, higiene e limpeza do equipamento, o estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento 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 em vigor.

Artigo 40º - Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica deste Centro de Dia compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Educadora Social afeta ao Centro de Dia.

Capítulo VII

Direitos e Deveres

Artigo 41º - Direitos dos Clientes

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo.
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
7. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
8. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados.
9. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família.
10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
11. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 42º - Deveres dos Clientes

1. 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).
2. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
3. Tratar com respeito e dignidade todo o pessoal da instituição, bem como os demais clientes.
4. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
5. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.
6. Avisar à Coordenadora da terceira idade, com antecedência, de eventuais ausências, nomeadamente às refeições, ou impedimento de utilização dos serviços de apoio.
7. Avisar a Coordenadora da terceira idade, com antecedência, de possíveis alterações de dieta alimentar e de prescrições medicamentosas.
8. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
9. Comparticipar em atividades que impliquem custos adicionais, se for seu desejo participar.
10. Manter as instalações e equipamentos da instituição dentro dos parâmetros de limpeza, ordem e correta utilização.
11. É expressamente proibido fumar em todo o espaço interior da instituição.
12. Não é permitido dar qualquer gratificação aos colaboradores da instituição.
13. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 43º - Direitos da Instituição

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3. Receber a mensalidade dos clientes até ao dia 8 do respetivo mês.
4. Receber todas as informações pertinentes, com rigor e verdade, nomeadamente no que diz respeito ao estado de saúde e contexto familiar do cliente.
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
6. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
7. Exigir o respeito por todos os funcionários da instituição.
8. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
9. Respeitar o regulamento interno.

Artigo 44º - Deveres da Instituição

1. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.

3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
5. Assegurar ao cliente o acolhimento e a prestação de serviços, que satisfaçam necessidades básicas e melhorem a qualidade de vida do cliente, recorrendo, quando necessário e pertinente, à colaboração dos familiares.
6. Favorecer as relações interpessoais entre clientes e entre estes e o restante pessoal da instituição.
7. Estimular o envelhecimento ativo, no respeito pelas características individuais, realizando atividades ocupacionais.
8. Respeitar a diferença e a pluralidade de culturas.
9. Transportar os clientes, sempre que acordado.
10. Estar disponível para eventuais reuniões solicitadas pelo cliente ou familiares.
11. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes.
12. Manter os processos dos clientes atualizados.
13. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Artigo 45º - Direitos do Voluntário

1. Conhecer o regulamento interno do Apoio Domiciliário.
2. Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os clientes e com os profissionais da instituição.
3. Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

Artigo 46º - Deveres do Voluntário

1. Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham.
2. Respeitar as decisões da equipa técnica, discutindo em local apropriado as divergências, caso as haja, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes.
3. Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo.
4. Tratar todos os clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação afetiva no relacionamento com estes.
5. Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário.

Capítulo VIII

Interrupção e Cessação da Prestação de Serviços

Artigo 47º - Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

Artigo 48º - Cessação da Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:

1. Acordo das partes
2. Caducidade (falecimento do cliente)
3. Revogação
4. Integração em outra resposta social da Instituição
5. Incumprimento
6. Inadaptação do cliente
2. O contrato de prestação de serviços pode ser cessado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias.
3. Em caso de cessação por mútuo acordo ou por iniciativa do cliente, com ou sem aviso prévio por parte deste à instituição, fica o mesmo obrigado a pagar o valor constante nas faturas já emitidas em seu nome ou em faturas por emitir até à data em que irá cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de incumprimento do aviso prévio mencionado no ponto 2 por parte do cliente ou o motivo da rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente ao número de meses que faltam para o término do contrato.
5. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com justa causa, o presente contrato por incumprimento do outro outorgante.
6. No caso de a instituição cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos, pelo que o cliente não poderá frequentar o equipamento.
7. Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
 - a) A existência de dívidas à instituição, designadamente, duas ou mais faturas não liquidadas;
 - b) Desrespeito pelas regras da instituição, equipa técnica ou demais funcionários;
 - c) Incumprimento das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
8. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida da comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

Artigo 49º - Sanções ao Cliente

1. O incumprimento reiterado e doloso dos deveres definidos no artigo anterior é fundamento, consoante a gravidade da violação, da aplicação das sanções de advertência e cessação do contrato de prestação de serviços.
2. As sanções são aplicadas por decisão da Direção, ouvindo o responsável técnico.
3. No caso dos associados da instituição, as aplicações das sanções previstas no presente regulamento não implicam automaticamente a suspensão ou cessação da qualidade de sócio.
4. Para além das sanções aplicadas, a Direção pode ainda, consoante a gravidade dos casos, agir civil e criminalmente.

Capítulo IX

Disposições Finais

Artigo 50º - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos sempre que desejado.
2. Não obstante o número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Diretora da Terceira Idade ou à Diretora Geral da Instituição.

Artigo 51º - Livro de Registo de Ocorrências

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

Artigo 52º - Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, assim como à tutela, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido do cliente ou representante legal, ser-lhe-á entregue via correio eletrónico.

Artigo 53º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão resolvidas pela Direção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 54º - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em janeiro de 2018.

Aprovado pela Direção a 13 de novembro de 2017.

Anexo

Tabela para apuramento das participações familiares

(artigo 17º)

Número de serviços	Dias úteis	Dias úteis + Fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%