



**Centro Social Paroquial  
de S. Domingos de Rana**

# Regulamento Interno da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

Data: 16 de julho 2019



**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**

**ÂMBITO DE ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL DE  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

1. O Centro Social Paroquial de S. Domingos de Rana, designado por CSPSDR é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), canonicamente ereta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil;
2. O Centro Social é uma Instituição da Igreja Católica, pertencente à Paróquia de S. Domingos de Rana e rege-se e educa com observância dos valores cristãos;
3. O Centro Social tem atualmente três equipamentos: S. Domingos de Rana, Zambujal, Arneiro/Sassoeiros e intervém na Escola Padre Agostinho da Silva, sendo a sede em S. Domingos de Rana;
4. O CSPSDR tem um acordo de cooperação para Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Lisboa, em 02 de dezembro de 2009, abrangendo 26 Clientes.

**NORMA II**

**OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos Clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento estabelecidas neste Regulamento Interno;
3. Promover a participação ativa dos Clientes ou dos seus Representantes Legais ao nível da organização da Resposta Social de SAD.

**NORMA III**

**SERVIÇOS PRESTADOS**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura, entre outros, a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Fornecimento de refeições e acompanhamento das mesmas.
  - b) Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
  - c) Pequenas limpezas e arrumações da habitação;



- d) Tratamento de roupas (de uso pessoal e da habitação do Cliente);
- e) Animação/Socialização inclui serviços como acompanhamento ao exterior (para compras, consultas, exames médicos desde que a situação familiar/económica assim o justifique), pagamento de serviços e compras em vez do próprio, ou em situações de convívio e animação;
- f) Encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros);
- g) Apoio de fisioterapia;
- h) Apoio psicológico.

## **CAPÍTULO II**

### **MISSÃO E OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

#### **NORMA IV**

##### **MISSÃO**

Prestar serviços no âmbito do apoio domiciliário que contribuam para a manutenção das pessoas no seu meio habitual de vida, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento tendo em conta a missão da Instituição, no respeito e promoção da sua cultura, garantindo um serviço de qualidade, contribuindo assim para o bem-estar dos seus Clientes.

#### **NORMA V**

##### **OBJETIVOS**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma Resposta Social que tem por objetivos:
  - a) Satisfazer as necessidades básicas dos Clientes;
  - b) Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências do envelhecimento;
  - c) Prevenir o isolamento, através da promoção de relações interpessoais, interinstitucionais e intergeracionais;
  - d) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
  - e) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
  - f) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia;
  - g) Contribuir para a manutenção do idoso no seu meio habitacional.



### **CAPÍTULO III**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO**

##### **NORMA VI**

##### **GENERALIDADES**

1. Compete à Direção do Centro Social Paroquial de São Domingos de Rana definir as condições e os critérios de admissão dos Clientes, com base nas orientações do Instituto da Segurança Social (ISS);
2. O processo de admissão dos Clientes será organizado pelo Diretor Técnico do Departamento Sénior, garantindo a aplicação das condições e critérios definidos no presente Regulamento;

##### **NORMA VII**

##### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. As condições de admissão definidas para o Serviço de Apoio Domiciliário são:
  - a) Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista, de idade superior a 65 anos e que residam na paróquia de S. Domingos de Rana. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
  - b) A admissão é precedida por uma entrevista ao Candidato e/ou Cuidador, a realizar pelo Diretor Técnico do Departamento Sénior.

##### **NORMA VIII**

##### **CRITÉRIOS PRIORITÁRIOS DE ADMISSÃO**

1. Os critérios prioritários de admissão são os seguintes, enunciados por ordem de preferência:
  - a) Ser Cliente de outra Resposta Social;
  - b) Residir na Paróquia de São Domingos de Rana;
  - c) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
  - d) Tratar-se de Situações Sinalizadas;
  - e) Haver necessidade de apoio nas atividades de vida diárias essenciais;
  - f) Ausência de Rede de Suporte;
  - g) Outros a considerar.



## NORMA IX

### CANDIDATURA E ADMISSÃO

1. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que irá constituir parte integrante do processo de Cliente. A Ficha encontra-se disponível na Secretaria;
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor técnico do Departamento Sénior, a quem compete emitir parecer. O processo de admissão carece sempre de uma primeira visita domiciliária por parte do Diretor, para avaliar a situação, a fim de elaborar com o Cliente e/ou família o Plano Individual (PI);
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de 2 dias;
4. Os Clientes admitidos têm que entregar os números dos seguintes documentos, que farão parte da Ficha de Inscrição:
  - a) Cartão de Cidadão do Cliente e do seu Representante Legal, caso exista. No caso de ausência de cartão de cidadão terá que apresentar: Bilhete de identidade, cartão de Contribuinte, cartão de Beneficiário da Segurança Social e cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o Cliente pertence.
5. Os Clientes admitidos têm que entregar cópia dos seguintes documentos, que integrarão o processo de Cliente:
  - a) Declaração do IRS e nota de liquidação do ano anterior;
  - b) Documentos comprovativos de despesas
6. Relatório clínico sobre a situação de saúde, a medicação e respetiva posologia e quando houver uma doença específica, a indicação dos cuidados a ter.
7. A admissão do Cliente será concretizada com a assinatura de um contrato de prestação de serviços com o Cliente ou o seu Representante Legal.

## NORMA X

### PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

Na Instituição existe, para cada Cliente, um processo onde consta a identificação pessoal do mesmo, a Ficha de Avaliação Diagnóstica, o Plano Individual (PI) e a avaliação do PI, bem como os documentos do Representante Legal, caso exista. Este processo é confidencial e encontra-se em local de acesso restrito.

## **NORMA XI**

### **LISTA DE ESPERA**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o Cliente deverá ser integrado numa lista de espera;
2. Os Clientes em lista de espera poderão ser encaminhados para outras respostas na comunidade;
3. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

## **CAPÍTULO IV**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XII**

#### **INSTALAÇÕES**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial de S. Domingos de Rana está sediado na Rua Castelo de Guimarães, 1 C, 2785-290 em S. Domingos de Rana.

#### **NORMA XIII**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E ENCERRAMENTO**

1. Serviço de Apoio Domiciliário
  - 1.1 Dias Úteis
    - 1.1.1 Funciona das 8h30 às 13h30 e das 14h30 às 17h. As refeições deverão ser entregues a todos os Clientes até às 13h30;
    - 1.1.2 Período de Encerramento: Feriados Nacionais, Feriado Municipal, 3ª Feira de Carnaval, 5ª Feira Santa, 24, 26 e 31 de dezembro.
  - 1.2 Sábados, Domingos e Feriados
    - 1.2.1 Funciona das 8h30 às 13h30;
    - 1.2.2 Encerramento: Dia 1 de janeiro, Domingo de Páscoa e Dia de Natal.
2. A Secretaria do CSPSDR funciona no horário fixado pela Direção
3. A Direção do Centro Social reserva-se ainda o direito de suspender o SAD em dias de especial significado religioso para a Igreja Católica ou outros, desde que comunicado atempadamente aos Clientes.

## NORMA XIV

### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADES

1. A mensalidade é o valor com que o Cliente contribui mensalmente pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com o rendimento “*per capita*” do seu agregado familiar. Considera-se agregado familiar: o cliente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
2. Para se calcular a mensalidade são considerados os rendimentos líquidos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos do mesmo cálculo, deduzir-se-ão as seguintes despesas fixas anuais do agregado familiar:
  - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Os encargos médios mensais com transportes;
  - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
  - e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares, na ERPI;
4. Poderá ser definido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) c) e d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida;
5. A prova dos rendimentos e despesas, para efeitos de atualização de mensalidade, é feita anualmente mediante apresentação de documentos comprovativos, no mês de junho, entrando em vigor a nova mensalidade no mês de setembro.
6. O cálculo da mensalidade obter-se-á, assim, com recurso à aplicação dos percentuais de 25% a 70% (conforme tabela a provar anualmente pela Direção), sobre a seguinte fórmula:

$$R = [(RF - D) : 12 ]/N$$

Sendo:

R = Rendimento Per Capita

RF = Rendimento Ilíquido Anual

D = Despesas (descritas no ponto 4.)

N = Número de Elementos do Agregado Familiar

7. A participação mensal máxima não pode exceder o custo médio de Cliente da resposta social no ano civil anterior;
8. O valor a pagar, de acordo com a tabela aprovada anualmente e anexa a este Regulamento, corresponde aos serviços descritos na Norma XV;
9. A Direção da Instituição poderá reduzir, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade;
10. Poderá haver uma suspensão temporária de frequência sem perda de vaga, em caso de acidente ou doença do Cliente, estando este sujeito ao pagamento da mensalidade por um período não superior a 6 meses;
11. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado na Secretaria do Centro Social Paroquial até ao dia 20 do mês a que se refere ou por adesão do serviço de débito direto. No caso de o Cliente ou seus familiares não se poderem deslocar à Instituição, o referido pagamento poderá ser efetuado junto das Ajudantes de Ação Direta mas apenas por meio de Cheque Cruzado e à ordem do Centro Social Paroquial de São Domingos de Rana;
12. O não pagamento da mensalidade até ao dia 20 de cada mês implica um acréscimo de uma penalização pecuniária no valor de 10€, a liquidar em simultâneo com a mesma, caso não se trate de uma situação socialmente atendível, justificada pela Assistente Social;
13. Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias consecutivos.

## NORMA XV

### SERVIÇOS PRESTADOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário presta os seguintes serviços aos seus Clientes:
  - 1.1 Alimentação
    - 1.1.1. As refeições são confeccionadas na Instituição e acondicionadas em embalagens próprias;





- 1.1.2. A distribuição das refeições é feita entre as 11.30h e as 13:30h, pelas Ajudantes de Ação Direta;
- 1.1.3. As ementas são entregues semanalmente. A ementa poderá vir a ser alterada por motivos imprevistos e alheios à vontade do CSPSDR;
- 1.1.4. A alimentação será, sempre que possível, desde que enquadrada no regime alimentar do CSPSDR, ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, mediante a apresentação de atestado médico.
- 1.2 Apoio aos Clientes durante as refeições
  - 1.2.1 Posicionar o Cliente, pôr a mesa, cortar os alimentos, ou mesmo assegurar a alimentação;
  - 1.2.2 Alimentar por sonda, nas situações em que o Cliente não tem familiares que possam assegurar este tipo de cuidados, com a articulação da Equipa de Cuidados Continuados do Centro de Saúde da Parede.
- 1.3 Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal
  - 1.3.1 Os cuidados de higiene e conforto pessoal a prestar ao Cliente serão prestados de acordo com as necessidades de cada um e estabelecidos previamente no Plano Individual;
  - 1.3.2 Fazem parte dos cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal: banho completo, banho parcial, mudar fraldas, mobilizar para prevenir escaras, levantar e transferir, vestir e calçar, tratamento de unhas e do cabelo;
  - 1.3.3 O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, gel de banho, roupa) é da responsabilidade do Cliente e da família e assegurados pelos mesmos.
- 1.4 Higiene e Arrumação do Domicílio
  - 1.4.1 A higiene e arrumação de domicílio consistem na realização de tarefas como: limpar o chão, limpar o pó, fazer a cama, lavar a loiça e arrumá-la nos seus lugares.
- 1.5 Tratamento de Roupa
  - 1.5.1 A Instituição tem uma Lavandaria onde é feito o tratamento da roupa dos Clientes que dele necessitem;
  - 1.5.2 A roupa deverá estar identificada;
  - 1.5.3 A Ajudante de Ação Direta deverá fazer uma relação da roupa a tratar em conjunto com o Cliente. Este deverá assinar essa listagem, que acompanhará a roupa para a Lavandaria da Instituição. Quando a roupa estiver pronta será entregue no domicílio do Cliente e novamente conferida em conjunto.

## **NORMA XVI**

### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES - SAÚDE**

1. Em caso de doença ou acidente do Cliente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao Cuidador;
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
3. O Cuidador, depois de avisado pela Instituição, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do Cliente até e na unidade hospitalar;
4. A administração de medicação ao Cliente, pelo Ajudante de Ação Direta obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

## **NORMA XVII**

### **PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES**

1. Os passeios ou deslocações dos Clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao Cuidador;
2. Não há obrigatoriedade de participar nos passeios ou deslocações;
3. O valor a pagar é estipulado de acordo com cada passeio ou deslocação e vem descrito no recibo da mensalidade do mês seguinte à realização dos mesmos.

## **NORMA XVIII**

### **QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal deste Centro encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica e Pessoal Auxiliar);
2. Os recursos humanos afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário são:
  - a) Diretor Técnico Departamento Sénior;
  - b) Diretor Administrativo e Financeiro;
  - c) Técnico de Reabilitação;
  - d) Psicólogo;
  - e) Ajudantes de Ação Direta;



- f) Pessoal de Cozinha;
- g) Pessoal Administrativo.

### **NORMA XIX VOLUNTÁRIOS**

1. O CSPSDR poderá ter Voluntários ao seu serviço que, generosamente dão algum do seu tempo em tarefas ou serviços;
2. Dentro das necessidades do Centro Social e do desejo ou competência dos interessados, poderão ser várias as atividades desenvolvidas pelos Voluntários. Contudo, naquelas atividades que exijam competência científica e/ou Técnica só poderão ser admitidos se possuírem as habilitações exigidas por lei;
3. A admissão dos Voluntários é da competência do Diretor Técnico com o apoio dos Coordenadores das respostas sociais e depois de ouvida a Direção. O Diretor Técnico estabelecerá com cada Voluntário os momentos fixos da sua colaboração com o Centro Social.

### **NORMA XX ESTAGIÁRIOS**

1. O CSPSDR tem mantido ao longo dos anos uma efetiva parceria com as Universidades e /ou Escolas, recebendo Estagiários, facilitando o processo de aprendizagem e de reflexão dos alunos, nas áreas científicas relacionadas com as suas atividades;
2. Caberá ao Diretor Técnico, com a colaboração da equipa técnica, e depois de ouvida a Direção, decidir da pertinência ou não da admissão de cada um dos Estagiários.

### **NORMA XXI DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste Centro compete a um Técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome e formação se encontram afixados em lugar visível;
2. Compete ao Diretor Técnico zelar e responder pelo bom funcionamento do Centro Social, de acordo com as normas e as orientações da Direção do CSPSDR;
3. Compete ao Presidente da Direção do Centro Social a orientação de todo o trabalho a desenvolver pelo CSPSDR.

**CAPÍTULO V  
DIREITOS E DEVERES  
NORMA XXII  
DIREITOS DOS CLIENTES**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes direitos:
  - a) Igualdade de tratamento, independentemente da religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
  - b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - c) Exigir qualidade nos serviços prestados;
  - d) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
  - e) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
  - f) Ter acesso ao livro de reclamações;
  - g) Conhecer todas as alterações feitas no seu Plano Individual;
  - h) Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos custos;
  - i) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
  - j) Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do Cliente e/ou família.

**NORMA XXIII  
DEVERES DOS CLIENTES**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:
  - a) Cumprir as normas do Serviço de Apoio Domiciliário de acordo com o estipulado neste Regulamento;
  - b) Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias para a elaboração da Ficha de Avaliação Diagnóstica e do Plano Individual;



- c) Respeitar e tratar com urbanidade os ajudantes de ação direta, deixando-os desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos, tendo em conta que a manutenção de arrumos e limpeza de habitação é a estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- d) Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subseqüentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do Cliente;
- e) Avisar com antecedência a dispensa temporária dos serviços;
- f) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição;
- g) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do Cliente;
- h) Indicar o receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
- i) Informar os Ajudantes de Ação Direta, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

#### **NORMA XXIV**

#### **DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

- a) A lealdade e respeito por parte dos Clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as mensalidades e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Recusar a prestação de serviços de apoio domiciliário, quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados.

#### **NORMA XXV**

#### **DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequada;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Clientes;
- c) Garantir aos Clientes a sua individualidade e privacidade;
- d) Guardar sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos Clientes;
- e) Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos Clientes;



- f) Possuir livro de reclamações;
- g) Manter a custódia da chave do domicílio do Cliente em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição;
- h) Elaborar a Ficha de Avaliação Diagnóstica, o Plano Individual e a Avaliação do Plano Individual de cada Cliente, de acordo com a análise da situação, ouvindo o Cliente e respetiva família e mediante as necessidades expressas;
- i) Determinar a periodicidade do serviço a prestar, horário e respetivo custo.

#### **NORMA XXVI**

#### **DIREITOS DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA**

- 1. São direitos dos Ajudantes de Ação Direta:
  - a) Frequentar ações de formação, quer inicial, quer de aperfeiçoamento, promovidas por entidades competentes;
  - b) Serem tratadas com respeito e urbanidade pelos Clientes e seus familiares;
  - c) Desenvolver o seu trabalho segundo os métodos próprios da sua atividade profissional.

#### **NORMA XXVII**

#### **DEVERES DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA**

- 1. São deveres dos Ajudantes de Ação Direta:
  - a) Prestar os serviços contratados com zelo e diligência;
  - b) Tratar os Clientes com urbanidade e respeito;
  - c) Guardar sigilo da vida particular do Cliente.

#### **NORMA XXVIII**

#### **CAUSAS DE EXCLUSÃO DA FREQUÊNCIA**

- 1. Serão excluídos da frequência dos serviços prestados pelo CSPSDR:
  - a) Os Clientes que suspendam os serviços, sem justificação, durante mais de 10 dias seguidos;
  - b) Os Clientes que prestem falsas declarações relativamente a quaisquer elementos sobre a sua situação familiar, social e patrimonial ou a outras condições relativas à sua frequência;
  - c) Os Clientes que venham a revelar necessidades especiais, para as quais não haja resposta adequada por parte do CSPSDR;
  - d) Os Clientes cujas mensalidades não tenham sido pagas nas condições deste Regulamento;



- e) Os Clientes que, pelo seu comportamento ou pelo comportamento dos seus familiares desrespeitem os Regulamentos e/ou os Princípios pelos quais se rege o CSPSDR;
  - f) Os Clientes que, pelo seu comportamento ou pelo comportamento dos seus familiares, manifestem atitudes desrespeitosas e/ou agressivas para com outros Clientes, membros da Direção, colaboradores ou Voluntários do CSPSDR.
2. A decisão sobre a exclusão prevista no nº 1 é da competência da Direção do CSPSDR.

#### **NORMA XXIX**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do Cliente, este ou o Cuidador deverão comunicar esse facto por escrito ao Diretor Técnico do Departamento Sénior, com antecedência mínima de 15 dias.

#### **NORMA XXX**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

Em caso de desistência da frequência do Serviço de Apoio Domiciliário, o Cliente/ Cuidador deverá comunicar esse facto ao Diretor Técnico do Departamento Sénior com a maior antecedência possível e preencher um impresso próprio para esse efeito.

#### **NORMA XXXI**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, o CSPSDR possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição, sempre que desejado.

#### **CAPÍTULO VI**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXII**

##### **CONTRATO**

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente ou seu Representante Legal e a entidade gestora da Instituição será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.



### **NORMA XXXIII**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. Nos termos do Regulamento em vigor, o Diretor Técnico deste Centro deverá informar e contratualizar com os Clientes ou seus Representantes Legais, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo dos direitos que a este assiste;
2. Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico desta resposta social.

### **NORMA XXXIV**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CSPSDR, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXV**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direção do CSPSDR, em 16 de julho de 2019, entra em vigor em 1 de setembro de 2019 e revoga o Regulamento de 23 de junho de 2015.

S. Domingos de Rana, 16 de julho de 2019.