



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça

Praça Centro Social, nº 1

3770 – 355 Palhaça | Oliveira do Bairro | Aveiro

www.csp-palhaca.pt

Telf.: 234 752 388 - Fax: 234 752 388 e-mail: geral@csp-palhaca.pt

ÍNDICE

PARTE I – ENQUADRAMENTO

PARTE II – REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJECTIVOS

ARTIGO 1º ENQUADRAMENTO ARTIGO 2º ÂMBITO DE APLICAÇÃO

ARTIGO 3º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

ARTIGO 4º OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

ARTIGO 5º - ATENDIMENTO AO/À CANDIDATO/A A CLIENTE

ARTIGO 6º - CANDIDATURA

ARTIGO 7º - SELECÇÃO DOS/AS CANDIDATOS/AS

ARTIGO 8º - LISTA DE CANDIDATOS

ARTIGO 9º - ADMISSÃO

ARTIGO 10º - CÁLCULO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

ARTIGO 11º - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

ARTIGO 12º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

ARTIGO 13º - SERVIÇOS EXTRA

ARTIGO 14º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 15º - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

ARTIGO 16º - PROCESSO INDIVIDUAL DO/A CLIENTE

ARTIGO 17º - PLANO INDIVIDUAL

CAPÍTULO III – FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

ARTIGO 18º - INSTALAÇÕES

ARTIGO 19º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

ARTIGO 20º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 21º - ALIMENTAÇÃO

ARTIGO 22º - HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

ARTIGO 23º - AJUDAS TÉCNICAS E PRODUTOS DE APOIO

ARTIGO 24º - PAGAMENTO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

ARTIGO 25º - PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

ARTIGO 26º - DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES

ARTIGO 27º - DIREITOS E DEVERES DO CSP - PALHAÇA

ARTIGO 28º - CONFIDENCIALIDADE

ARTIGO 28º A) - CHAVE DE ACESSO AO DOMICÍLIO

ARTIGO 29º - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS ARTIGO 30º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 31º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS

ARTIGO 32º - ENTRADA EM VIGOR

ARTIGO 33º - CONTROLO DAS REVISÕES ARTIGO 34º - APROVAÇÃO

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJECTIVOS

ARTIGO 1º - ENQUADRAMENTO

O Centro Social e Paroquial de S. Pedro da Palhaça, designada à frente por CSP S. Pedro da Palhaça, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos. O CSP S. Pedro da Palhaça, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 6/2/2012 para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas normas a seguir regulamentadas.

ARTIGO 2º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno reporta-se ao funcionamento da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Tem como principais objetivos:
 - a. Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento;
 - b. Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, quer dos/as clientes e/ou significativo (s);
 - c. Fomentar a participação ativa dos/as clientes e/ou significativos e restantes *stakeholders* (partes interessadas) no funcionamento do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA.

ARTIGO 3º - 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 actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado nos:

- a. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, com as necessárias adaptações às IPSS da Igreja católica;
- b. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c. Portaria n.º38/2013, 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 respectivo regime contra-ordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 4º -

DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;

2. Constituem objectivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b. Contribuir para a permanência dos utentes 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 utentes, sendo estes objecto 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 activo;
- 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 auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j. Promover um ambiente de segurança física e afectiva, 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.

CAPÍTULO II

CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

ARTIGO 5º - ATENDIMENTO AO/À CANDIDATO/A A CLIENTE

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

1. Os Serviços Administrativos são responsáveis pelo atendimento ao/à candidato/a a utente e/ou significativo (s), dentro do seu horário de funcionamento, e assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.

2. No primeiro contacto são disponibilizadas informações e esclarecidas dúvidas sobre a Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e o seu funcionamento, nomeadamente, sobre o presente Regulamento Interno (informações sobre a sua existência e descrição genérica de algumas das suas normas de funcionamento, sendo facultada uma cópia sempre que solicitado); os horários de atendimento e funcionamento da Resposta Social; a existência de uma Ficha de Candidatura (facultada sempre que solicitado) e a documentação exigida para formalização da candidatura, a existência de critérios de admissão; as regras de gestão da Lista de Candidatos (existência de critérios de priorização); período de vigência das candidaturas; as formas de cálculo e pagamento da mensalidade/comparticipação familiar; os serviços incluídos, não incluídos, extra e respetivo preçário; a existência do Plano Individual e do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e a sua importância; o rigor existente na confidencialidade das informações; outros esclarecimentos que se revelem necessários para possibilitar uma opção informada por parte do/a candidato/a a cliente e/ou significativo (s).

3. Se o/a candidato/a a utente e/ou significativo (s) o desejarem, será efetuada uma visita às instalações da Resposta Social, sem interferir com o regular funcionamento da mesma.

ARTIGO 6º - CANDIDATURA

1. A candidatura poderá ser efetuada ao longo de todo o ano civil, pelo/a candidato/a a utente e/ou significativo (s), junto da Diretora Técnica/Coordenadora da Resposta Social do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, no seu horário de atendimento (preferencialmente com marcação prévia), e assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.

2. Para formalizar o processo de candidatura, é necessário o preenchimento da Ficha de Candidatura, onde devem constar todas as informações necessárias à sua avaliação. É igualmente necessária a entrega dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Autorização de Residência do Candidato, (em caso de não possuir o Cartão do Cidadão deverá entregar também: Cartão de Contribuinte, Cartão de beneficiário/pensionista, Cartão do serviço nacional de saúde ou subsistema de saúde a que pertença);
- b) Comprovativo de morada do/a candidato/a (quando aplicável);
- c) Comprovativo do rendimento mensal líquido do agregado familiar (declaração de IRS do agregado familiar e/ou declaração anual de pensões recebidas;
- d) Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar (rendas/empréstimos, despesas com medicação (recibos de medicamentos ou declaração da farmácia – em caso de doença crónica);
- e) Relatório médico, onde consta informação importante sobre o estado de saúde do candidato/a e se este não sofre de doenças infetocontagiosas; (poderá ser entregue apenas no momento da admissão)

3. A candidatura só será válida mediante a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num período máximo de 10 (dez) dias úteis após o preenchimento e entrega da Ficha de Candidatura. Caso não se verifique a entrega da documentação no prazo estipulado, a candidatura será anulada. O candidato a cliente e/ou significativos (s) poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal líquido e/ou das despesas mensais fixas do agregado familiar, intenção que deve ser assinalada na Ficha de Candidatura para não invalidar o processo de candidatura.

4. Após a entrega da Ficha de Candidatura e respetiva documentação, é atribuído ao processo um número de candidatura, e será entregue ao/à candidato/a a utente e/ou significativo (s) um comprovativo devidamente assinado e datado em como foi rececionada a mesma.

ARTIGO 7º - SELECÇÃO DOS/AS CANDIDATOS/AS

1. Após a formalização da candidatura, esta é analisada pelo/a Diretor/a Técnico/a que, para proceder à avaliação da mesma, realiza uma entrevista presencial e possivelmente visita para avaliação do domicílio e das condições de vida do/a candidato/a a cliente e/ou significativo (s). Desta visita, previamente acordada com o/a candidato/a a cliente e/ou significativo (s), resulta a decisão de admissão do/a candidato/a a cliente.

2. O/A candidato/a a cliente ou significativo (s) será informado da decisão do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, pelos meios proferidos na candidatura, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

3. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO tem como critério de admissão, a idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos. Excecionalmente, a Resposta Social pode admitir clientes com idade inferior à estabelecida, desde que a sua saúde física e/ou mental o justifiquem.

4. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO possui 10(dez) critérios de priorização das candidaturas, nomeadamente:

Critério	Ponderação
Idosos em situação de carência socioeconómica;	22%
Ausência ou indisponibilidades da família em assegurar os cuidados Básicos;	20%
Risco de isolamento social;	15%
Idoso que já frequenta a Instituição;	14%
Grau de dependência;	8%
Idoso com elemento (s) de referência a frequentar a Instituição;	5%
Por ordem de inscrição;	4%
Residência próxima da Instituição;	3%

Utente dependente de funcionário da Instituição;	2%
Idade do utente;	1%

ARTIGO 8º - LISTA DE CANDIDATOS

1. Caso não seja possível a admissão imediata do/a candidato/a a cliente, devido à inexistência de vaga, este fica inscrito na Lista de Candidatos à Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, de acordo com a pontuação que obteve nos critérios de priorização.
2. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critério de desempate no posicionamento, a data de candidatura (a antiguidade da mesma).
3. A Coordenadora Técnica, enquanto colaboradora responsável pela gestão da Lista de Candidatos deve informar o/a candidato/a a Utente e/ou significativo (s), sempre que solicitado, da posição do/a candidato/a a cliente na lista.
4. A Lista de Candidatos é atualizada anualmente, contactando-se todos/as os/as candidatos/as a cliente inscritos ou os seus significativo (s) para confirmar o seu interesse em permanecer nesta. Devem ser retirados da Lista de Candidatos aqueles/as que já não estão interessados em continuar a integrá-la, procedendo-se ao devido registo do (s) motivo (s).
5. Verificando-se a existência de uma vaga, após a atualização e análise da Lista de Candidatos, procede-se à seleção do/a candidato/a que obteve maior pontuação nos critérios de priorização, e este/a e/ou significativo é informado no prazo de 10 (dez) dias úteis, para proceder à formalização da admissão.

ARTIGO 9º - ADMISSÃO

1. As admissões são efetuadas ao longo de todo o ano civil.
2. Para formalizar a admissão, é necessário o preenchimento da Ficha de Admissão, bem como a entrega da seguinte documentação:

a) Relativa ao/à cliente:

- Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Autorização de Residência;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário do Sistema Nacional de Saúde;
- Relatório Médico (impresso próprio, cedido pela CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, a ser preenchido pelo médico de referência);
- Outros documentos que se revelem pertinentes para a avaliação das necessidades do/a cliente;

b) Relativa ao agregado familiar:

- Comprovativo do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;

- Comprovativo das despesas mensais fixas do agregado familiar;

c) Relativa ao(s) significativo(s):

- Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Autorização de Residência;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte.

3. A admissão só será válida mediante a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num período máximo de 10 (dez) dias úteis após início do processo de admissão. Caso não se verifique a entrega da documentação no prazo estipulado, a admissão será anulada. O/A cliente e/ou significativo(s) poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal líquido e/ou das despesas mensais fixas do agregado familiar, intenção que deve ser assinalada na Ficha de Admissão para não invalidar o processo de admissão.

4. No processo de admissão procede-se a uma avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do/a cliente, assegurando, sempre que necessário, a articulação com o(s) significativo(s), com colaboradores internos e/ou externos à Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, e a participação e respeito pela vontade do/a cliente e/ou significativo(s), nesta avaliação.

ARTIGO 10º - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. 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 dez. 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% 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 dez. 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.

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

ARTIGO 11º - 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**:

Serviços	Dia úteis (segunda a sexta)	Dias úteis e fim de semana (segunda a domingo)
2 Serviços	40%	45%
3 Serviços	50%	55 %
4 Serviços	60%	65 %
+ 4 Serviços	Até 75%	

Nota: Aos fins de semana, não são garantidos mais do que 2 Serviços. As percentagens fixadas são aplicadas apenas quando for possível a prestação de mais Serviços.

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do Artigo 10º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva 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 convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

ARTIGO 12º - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de pelo menos 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
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 13º - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

A mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO inclui, consoante as necessidades e interesses do/a cliente, a participação nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal. Consoante o tipo de serviço prestado, a mensalidade/comparticipação familiar inclui:

- a) Alimentação - pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, distribuídos de acordo com os horários definidos pelo CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- b) Higiene Pessoal - cuidados de higiene pessoal e imagem efetuados por colaboradores/as do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, uma vez (em fins-de-semana e feriados) a duas vezes por dia (em dias úteis). Os cuidados de higiene e imagem pessoal incluem: higiene íntima diária, banho geral uma vez por semana, corte de unhas, barba.
- c) Tratamento de roupa - lavagem, secagem e engomagem da roupa de uso pessoal e da cama assegurada pelo CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- d) Higiene Habitacional – Limpeza das divisões da habitação estritamente necessárias para a prestação de serviços, por colaboradores do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA.
- e) Atividades de animação e socialização – animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades na comunidade.
- f) Serviço de teleassistência - Parceria entre a Instituição e uma central de assistência permanente, pronta a responder a qualquer situação de emergência através de um sistema de comunicação.

ARTIGO 14º - PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

A mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO não inclui os seguintes produtos e serviços:

- a) Transportes efetuados por ambulância;
- b) Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação (do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, do Sistema Nacional de Saúde, ou a título particular);
- c) Medicamentos, fraldas, pensos e resguardos.

- d) Gel de banho, champô, creme hidratante e outros produtos necessários para a prestação de cuidados de higiene pessoal e imagem. É da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo fornecerem o material necessário para a prestação do serviço.

ARTIGO 15º - SERVIÇOS EXTRA

A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO coloca à disposição dos/as seus/suas clientes, mediante vaga e disponibilidade da mesma, os seguintes serviços extra:

SERVIÇO EXTRA

Cuidados de enfermagem

Cuidados de reabilitação

Acompanhamento Psicosocial

ARTIGO 16º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Após a formalização do processo de admissão, é acordada com o/a cliente e significativo (s) a data de início da prestação de serviços, em que é celebrado um Contrato de Prestação de Serviços entre o CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, o/a cliente e significativo (s), elaborado por escrito, de acordo com o número de outorgantes, reciprocamente aceite e assinado por todos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.
2. Verificando-se a existência de vários significativos, um dos mesmos será definido, mediante mútuo acordo (entre todos os significativos), como o significativo de referência do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA.
3. O presente Regulamento Interno integra e é anexado ao Contrato de Prestação de Serviços, ato que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do cliente e significativo (s), das presentes regras de funcionamento.
4. Poderão ser efetuadas alterações ao Contrato de Prestação de Serviços, mediante elaboração de uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação de todos os outorgantes.
5. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser suspenso e/ou rescindido nas seguintes situações:
 - a) Com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorrerem circunstâncias que, pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou no processo contratual vigente, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;
 - b) Sempre que se verifique a inadequação dos serviços às necessidades, a insatisfação ou a inadaptação do/a cliente e/ou significativo (s) ao funcionamento da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, o CSP S.PEDRO DA PALHAÇA procede a uma avaliação da situação com o/a cliente e/ou significativo (s) e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, o CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, mediante deliberação da Direcção, procede à suspensão (nos casos de situações menos

gravosas) ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços (caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique), comunicada por carta registada, válida 8 (oito) dias após a data da receção.

- c) O/A cliente e/ou significativo (s) poderá proceder à rescisão sempre que considere que o processo contratual vigente não satisfaz as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais, como a mudança de residência. Esta só será válida 15 (quinze) dias após preenchimento de impresso próprio, a solicitar à Direcção do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA a rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, com a devida explanação do (s) motivo (s).
- d) Caducidade (p.e. morte do/a cliente, ausência injustificada superior a 30 (trinta) dias, transferência de Resposta Social).

ARTIGO 17º - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

1. Na data de início da prestação de serviços terá início o Programa de Acolhimento Inicial (PAI) que, sob a responsabilidade da Coordenadora da Resposta Social, e com a participação e o contributo dos/as colaboradores/as da Resposta Social, do/a cliente e significativo (s) na sua conceção, visa promover um processo de integração e adaptação eficaz na Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.
2. Após 30 (trinta) dias, será efetuada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, assegurando-se a participação do/a cliente e significativo (s) na mesma. Desta avaliação resulta a elaboração do Relatório do Programa de Acolhimento Inicial.
3. Se durante o Programa de Acolhimento Inicial se verificar que o/a cliente e/ou significativo (s) não se integra (m) ou adapta (m) ao funcionamento da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, proceder-se-á à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao/à cliente e/ou significativo (s) de rescindir o Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 18º - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

1. Após a admissão é atribuído a cada cliente um número de cliente, singular e intransmissível, que substitui o número de candidatura, e corresponde à numeração do seu Processo Individual de Cliente (PIC). Este processo divide-se em dois componentes, nomeadamente:
 - a) Processo Individual de Cliente – vertente Geral, arquivado no Gabinete do/a Diretor/a Técnico/a, colaborador/a responsável pela sua atualização (com uma periodicidade mínima trimestral), constituído pelos seguintes impressos:
 - Prestação de Informação no Atendimento;
 - Ficha de Candidatura e respetiva documentação necessária no ato da candidatura;
 - Ficha de Admissão e respetiva documentação necessária no ato da admissão;
 - Contrato de Prestação de Serviços;
 - Programa de Acolhimento inicial do Cliente;
 - Relatório do Programa de Acolhimento Inicial do cliente;

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- Relatórios das avaliações necessárias à elaboração do Plano Individual;
 - Plano Individual;
 - Relatórios de monitorização e avaliação do Plano Individual;
 - Cronograma da Prestação de Serviços;
 - Registos da assiduidade, da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - Outros impressos que, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, se revelem necessários.
- b) Processo Individual de Cliente – vertente Domicílio, arquivado no domicílio do/a cliente, acessível aos/às colaboradores/as do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, constituído pelos seguintes impressos:
- Contrato de Prestação de Serviços;
 - Cronograma da Prestação de Serviços;
 - Ementa semanal (quando aplicável);
 - Registos da prestação de serviços (em utilização);
 - Outros impressos que, no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade, se revelem necessários.
- c) Toda a informação constante no Processo Individual de Cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de Outubro). O/A cliente e significativo (s) devem ter conhecimento da informação constante no Processo Individual de Cliente e podem solicitar o acesso a este, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas (acesso sujeito a autorização do/a cliente - e desde que se revele absolutamente imprescindível - ou de decisão judicial interposta para o efeito).

ARTIGO 19º - PLANO INDIVIDUAL

1. Da avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do/a cliente, do Relatório do Programa de Acolhimento Inicial, e de outros dados de observação e/ou registos, relatórios de avaliação ou informações relevantes (internas ou externas ao CSP S.PEDRO DA PALHAÇA), procede-se à elaboração do Plano Individual (PI), que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as estratégias delineadas para responder às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento do/a cliente, numa visão holística do mesmo.
2. O Plano Individual é elaborado, implementado e posteriormente avaliado e revisto (semestralmente e sempre que se justifique) com a colaboração de todos os intervenientes, especificamente, os/as colaboradores/as (internos ou externos ao CSP S.PEDRO DA PALHAÇA), o/a cliente e significativo (s).
3. Todos os intervenientes na elaboração do Plano Individual devem assinar o mesmo, para proceder à sua validação. Sempre que não se verifique a sua assinatura 10 (dez) dias úteis após a elaboração do Plano

Individual, por motivos não imputáveis ao CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, considera-se que este se encontra automaticamente validado.

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

ARTIGO 20º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

1. O quadro de colaboradores/as afetos/as à Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado no placar informativo da Resposta Social, bem como o seu horário de trabalho, de acordo com a legislação em vigor.

2. A gestão da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete á Coordenadora Técnica do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, cujo nome e horário de trabalho se encontra afixado no placar informativo da Resposta Social, de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 21º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO possui o seguinte horário de funcionamento:

- a) Dias úteis: das 8h30 (oito horas e trinta minutos) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos);
- b) Fins-de-semana e feriados: das 8h00 (oito horas) às 13h00 (treze horas).
- c) São considerados feriados: Os legalmente estabelecidos, Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa; 24 e 31 de Dezembro, por deliberação da Direcção.

2. A distribuição das refeições processa-se, normalmente, entre 12h30 (doze horas e trinta minutos) e as 13h30 (treze horas e trinta minutos).

3. Os Serviços Administrativos do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA funcionam em dias úteis, das 8h30 (oito horas e trinta minutos) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos).

4. O horário de atendimento da Coordenadora Técnica encontra-se afixado no placar informativo da Resposta Social.

ARTIGO 22º - ALIMENTAÇÃO

- 1. A alimentação fornecida pela CSP S.PEDRO DA PALHAÇA é elaborada sob orientação do Nutricionista, e as ementas encontram-se afixadas em local visível nas instalações do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, e disponíveis no Processo Individual de Cliente no domicílio (quando aplicável e solicitado).
- 2. Caso o/a cliente e/ou significativo (s) pretenda (m), por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pelo CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade/comparticipação familiar.
- 3. Sempre que o/a cliente apresentar necessidades dietéticas especiais, justificadas, obrigatoriamente, mediante declaração médica, o CSP S.PEDRO DA PALHAÇA compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação (mediante informação em tempo útil, por parte do/a cliente e/ou significativo (s)).

ARTIGO 23º - HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

1. O/A cliente e/ou significativo (s) deverão disponibilizar aos/às colaboradores/as do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA todos os produtos para a prestação de cuidados de higiene pessoal e imagem (p.e. gel de banho, champô, creme hidratante, ...) de modo a não interferir com a qualidade da prestação de serviços.

ARTIGO 24º - AJUDAS TÉCNICAS E PRODUTOS DE APOIO

1. É da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo (s) a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas e produtos de apoio necessários para a prestação de serviços por parte do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA.

ARTIGO 25º - PAGAMENTO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga em numerário, cheque ou transferência bancária, nos Serviços Administrativos, do dia 1 (um) ao dia 15 (quinze) do mês a que corresponde. Os produtos não incluídos na mensalidade/comparticipação familiar e/ou serviços extra são pagos do dia 1 (um) ao dia 15 (quinze) do mês seguinte ao qual correspondem.
2. Verificando-se ausências injustificadas ou ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos, não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade/comparticipação familiar.
3. Haverá lugar a uma redução de pelo menos 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade/comparticipação familiar quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.
4. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, ausência do território nacional e férias. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da mensalidade/comparticipação familiar.
5. Em caso de falecimento do/a cliente, se este ocorrer entre os dias 01 (um) a 15 (quinze) do mês, haverá lugar a uma redução de pelo menos 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade/comparticipação familiar. Se este ocorrer entre os dias 16 (dezasseis) a 31 (trinta e um) do mês, a mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga na sua totalidade.
6. Se se verificar um atraso no pagamento da mensalidade/comparticipação familiar superior a 30 (trinta) dias, sem qualquer justificação, terá como consequência o encaminhamento do processo, por parte dos Serviços Administrativos, para a Direcção do CSP Palhaça, de forma a proceder à análise e eventual rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 26º - PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1. Anualmente é elaborado, com a colaboração da equipa técnica do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA e dos/as clientes e/ou significativo (s), um Plano Individual (PI) para a Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, em simultâneo com as Respostas Sociais de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS e CENTRO DE DIA, considerando, nomeadamente:
 - a) Plano de Actividades do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- b) Avaliação, monitorização e revisão dos Planos Individuais dos/as clientes,
- c) Recursos existentes na comunidade ou disponibilizados pelos parceiros, formais e informais;
- d) Resultados de monitorizações e avaliações do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal de períodos anteriores.

2. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compromete-se a:

- a) Respeitar a decisão de participação nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal, da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo (s);
- b) Reunir todas as condições para a prática das actividades previstas (p.e. exigir atestado médico de aptidão para a realização de atividades de índole desportiva; nas atividades a realizar no exterior, os/as clientes serão transportados nos veículos do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, com o acompanhamento e supervisão dos/as colaboradores/as da mesma);
- c) Informar o/a cliente e/ou significativo (s) e todos os intervenientes das alterações nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal.

3. A Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO só assegura a participação do/a cliente nas atividades realizadas no exterior mediante o preenchimento, por parte do/a cliente e significativo (s) de impresso próprio, exigido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e disponibilizado aquando da admissão do cliente.

4. A avaliação e revisão do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal é realizada trimestralmente, com a colaboração de todos/as os/as intervenientes, nomeadamente, dos/as colaboradores/as (internos ou externos ao CSP S.PEDRO DA PALHAÇA) e dos/as clientes e/ou significativo (s).

ARTIGO 27º - DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES

1. São **direitos dos/as clientes e significativo (s):**

- a) Usufruir dos serviços incluídos na mensalidade/comparticipação familiar;
- b) Participar nas atividades previstas no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal, consoante as suas necessidades e interesses;
- c) Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, necessidades, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas, o seu domicílio, condições e hábitos de vida são consideradas com dignidade e respeitadas por todos os colaboradores e clientes do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- d) Serem respeitados por todos os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- e) Serem respeitados pelos restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pelo CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- f) Proceder, quando se justifique, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados e/ou o registo de ocorrências junto da Coordenadora Técnica da Resposta Social.

2. São **deveres dos/as clientes e significativo (s):**

- a) Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno;
- b) Cumprir todas as regras do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- c) No âmbito da candidatura, da admissão e da prestação de serviços:
 - 1. Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pelo CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, bem como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
 - 2. Informar o CSP S.PEDRO DA PALHAÇA de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;
 - 3. Manter actualizados os seus contactos;
- d) Proceder pontualmente ao pagamento da mensalidade/comparticipação familiar;
- e) Avisar com antecedência as suas ausências, especificamente:
 - 1. Com a antecedência mínima de 1 (um) dia, quando se verifique uma ausência pontual;
 - 2. Com a antecedência mínima de 10 (dez) dias a previsão de ausência prolongada da Resposta Social. Caso se verifique uma situação imprevista (p.e. doença súbita, internamento hospitalar), deverá apresentar o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada.
- f) Cumprir os cuidados básicos de higiene pessoal e habitacional;
- g) Disponibilizar sempre que necessário, ou requerido, as ajudas técnicas e produtos de apoio necessários para a prestação de serviços por parte do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- h) Respeitar os/as colaboradores/as e elementos dos órgãos de gestão do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- i) Possibilitar, educadamente, durante o horário da prestação de serviços, a visita da equipa técnica do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, de forma a implementar, monitorizar, avaliar e rever o Plano Individual e/ou avaliar as condições da prestação de serviços;
- j) Participar nas reuniões agendadas pela Direcção e/ou Equipa Técnica do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- k) Respeitar integralmente os/as restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pelo CSP S.PEDRO DA PALHAÇA;
- l) Colaborar na conservação das instalações, equipamentos e materiais utilizados no CSP S.PEDRO DA PALHAÇA.
- m) Autorizar o acesso/entrada dos/as colaboradores/as do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, no domicílio, de forma a proceder ao cumprimento dos serviços contratados.

ARTIGO 28º - DIREITOS E DEVERES DO CSP S.PEDRO DA PALHAÇA

1. São direitos da CSP S.PEDRO DA PALHAÇA:

- a) Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno,
- b) Fazer cumprir todas as regras relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;

- c) Mediante as ocorrências ou irregularidades que interfiram com o funcionamento da Resposta Social, quer considerando o presente Regulamento Interno, quer considerando o Sistema de Gestão da Qualidade, proceder às seguintes Ações, cuja decisão produz efeito no dia em que é conhecida pelo/a cliente e/ou significativo ou visitante:
1. Advertência verbal;
 2. Repreensão registada;
 3. Expulsão da Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.
- d) Proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços se, âmbito da admissão e da prestação de serviços:
1. O/A cliente e/ou significativo (s) não declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pelo CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, bem como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
 2. O/A cliente e/ou significativo (s) não informar o CSP S.PEDRO DA PALHAÇA de qualquer alteração nas informações requeridas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas.
- e) No âmbito da prestação de serviços e mediante a entrega da chave do domicílio por parte do/a cliente e/ou significativo (s), utilizar esta para entrar no domicílio, sempre que se revelar necessário para a prestação de serviços.

2. São **deveres** da CSP S.PEDRO DA PALHAÇA:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
- b) Disponibilizar um quadro de colaboradores/as com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
- c) Actualizar os Processos Individuais dos/as Clientes;
- d) Actualizar o preço dos serviços extra e condições de prestação de serviços.
- e) Assegurar a confidencialidade dos dados dos/as clientes.
- f) Assegurar que a chave do domicílio, sempre que fornecida ao CSP S.PEDRO DA PALHAÇA para a realização dos serviços contratados, fique guardada em local seguro e de acesso restrito.

ARTIGO 29º - CONFIDENCIALIDADE

O CSP S.PEDRO DA PALHAÇA garante ao/à cliente e significativo (s) respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se a que toda a informação prestada pelos mesmos seja confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (Decreto-Lei nº 67/98 de 26 de Outubro), só podendo ser utilizada por outros mediante autorização do/a cliente (e desde que se revele absolutamente imprescindível) ou de decisão judicial interposta para o efeito.

ARTIGO 30º - CHAVE DE ACESSO AO DOMICÍLIO

1. É da responsabilidade do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, guardar em local seguro, a chave de acesso ao domicílio do/a cliente, sempre que a mesma lhe seja fornecida aquando da prestação de serviços.
2. Após a prestação de serviços, a chave de acesso ao domicílio é entregue na Instituição, sendo guardado em local próprio e devidamente identificada, com acesso restrito.

ARTIGO 31º - NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS TRATOS

A CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, possui um procedimento documentado que define as formas de prevenção, atuação e gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos aos/às seus/suas clientes.

ARTIGO 32º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

De acordo com a legislação em vigor, a Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO possui um Livro de Reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, junto dos Serviços Administrativos do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA, no horário de funcionamento dos mesmos.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 33º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS/CASOS OMISSOS

As lacunas verificadas, bem como os casos omissos, duvidosos ou de carácter excecional, considerando o presente Regulamento Interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direcção do CSP S.PEDRO DA PALHAÇA.

ARTIGO 34º - ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno entra em vigor nesta e será revisto sempre que se justifique e/ou a Lei o imponha.

Aprovado pela Direcção do Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça, a 24 de Abril de 2015.