RI.02 REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

Lousã e Foz de Arouce

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- *Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;*
- *Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.*

INDICE

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD		
Artigo 1.º	Âmbito de Aplicação	3
Artigo 2.º	Legislação Aplicável	3
Artigo 3.º	Missão	3
Artigo 4º	Visão	4
Artigo 5º	Cultura e Valores	4
Artigo 6º	Objetivos do Regulamento	4
Artigo 7º	Missão e Objetivos do SAD	4
Artigo 8.º	Serviços e Atividades Desenvolvidas	5
Artigo 9.º	Capacidade Instalada do SAD	8
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES		
Artigo 10.º	Condições de Admissão	8
Artigo 11.º	Critérios de Admissão	9
Artigo 12.º	Processo de Candidatura	9
Artigo 13.º	Base de Dados de Inscrições	10
Artigo 14.º	Admissão	10
Artigo 15.º	Período de Ambientação	10
Secção II Relações Contratuais		
Artigo 16.º	Registo dos Utentes	10
Artigo 17.º	Contrato de Prestação de Serviços	11
Artigo 18.º	Comunicações	11
Artigo 19.º	Processo Individual de Utente	11
CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES		
Artigo 20.º	Determinação da Comparticipação	13
Artigo 21.º	Cálculo do Rendimento Per Capita	15
Artigo 22.º	Prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar	15
Artigo 23.º	Montante máximo da comparticipação familiar	16
Artigo 24.º	Redução da comparticipação familiar	16
Artigo 25º	Revisão da comparticipação familiar	16
Artigo 26.º	Cálculo da comparticipação familiar	16
Artigo 27.º	Cálculo da comparticipação familiar de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	17
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO		
Artigo 28.º	Horário de Funcionamento	17
Artigo 29.º	Direitos dos Utentes	18
Artigo 30.º	Deveres dos Utentes	18
Artigo 31.º	Direitos da Misericórdia	18
Artigo 32.º	Deveres da Misericórdia	19
CAPÍTULO V - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS		
Artigo 33.º	Sanções/Procedimentos	19
Artigo 34.º	Cessação da Prestação de Serviços	20
CAPÍTULO VI - PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS		
Artigo 35.º	Quadro de Pessoal	20
Artigo 36.º	Direção Técnica	21
Artigo 37.º	Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as)	21
Artigo 38.º	Direitos Gerais dos (as) Funcionários(as)	22
Artigo 39.º	Direitos e Deveres dos (as) Voluntários (as)	22
CAPÍTULO VII - CULTO		
Artigo 40.º	Culto Católico	22
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS		
Artigo 41.º	Alterações ao Regulamento	23
Artigo 42.º	Integração de Lacunas	23
Artigo 43.º	Livro de Reclamações	23
Artigo 44.º	Entrada em Vigor	23
Artigo 45.º	Aprovação, Edição e Revisões	23

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º
Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia da Lousã é uma entidade com o regime de Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social em 17.01.1983, sob o n.º4/83, a fls 91 e 91 verso do Livro das Irmandades.
O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social ***Serviço de Apoio Domiciliário*** **da Santa Casa da Misericórdia de Lousã** , sita em Avenida Coelho da Gama, n.º8 3200-200 Lousã e da resposta social ***Serviço de Apoio Domiciliário*** **de São Miguel**, sita em Rua Principal 3200-029 Foz de Arouce doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º
Legislação Aplicável

O SAD 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 no:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 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;
- 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;
- 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;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulare nº 4 de 16 de Dezembro de 2014, emitida pela DGSS;

Artigo 3.º
Missão

- Apoiar crianças e idosos utilizando formas de intervenção que permitam a satisfação das suas necessidades e expectativas.
- Melhorar a vida dos utentes e suas famílias, proporcionando-lhes serviços individualizados de qualidade, protegendo a sua saúde e o seu bem-estar, num clima de segurança afetiva, física e psíquica.

Artigo 4º
Visão

Ser a Santa Casa da Misericórdia da Lousã reconhecida pelos seus utentes e pela comunidade pelos bons serviços prestados. Inovar, melhorar e diversificar de forma sustentada, o leque de serviços prestados e alargar a capacidade de resposta.

Artigo 5º
Cultura e Valores

- Respeitar a identidade pessoal e a intimidade da vida privada e familiar dos utentes.
- Promover o convívio intergeracional.
- Assumir os serviços prestados como a realidade distintiva da Instituição.
- Melhorar continuamente.
- Sensibilizar, motivar e valorizar os recursos humanos, promovendo a sua formação e qualificação.
- Cumprir os requisitos legais, normativos e outros aplicáveis à Instituição.

Artigo 6º
Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

   1.1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
   1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento
   1.3. Agilizar o funcionamento dos serviços, de modo a garantir o bem- estar dos beneficiários integrados nas várias respostas sociais e, ao mesmo tempo, responsabilizar a prestação de cuidados por parte dos colaboradores da Instituição.

Artigo 7º
Missão e Objetivos do SAD

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entre-ajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

4. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

4.1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
4.2. Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
4.3. Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
4.4. Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicilio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivencia social.
4.5. Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
4.6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
4.7. Promover a autonomia dos utentes;
4.8. Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir pra o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;

Artigo 8.º
Serviços e Atividades Desenvolvidas

1- O SAD da Santa Casa da Misericórdia da Lousã tem condições para prestar os seguintes serviços:

1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal

1.1.1. Consistem na higiene corporal, com utilização de produtos fornecidos pelo utente, podendo esta ser efetuada sob a forma de banho completo ou higiene parcial, de acordo com a necessidade evidenciada e a disponibilidade do serviço;
1.1.2. A prestação destes cuidados é aproveitada para promover no utente a aquisição de competências;
1.1.3. Todos os cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal são registados.

1.2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados

1.2.1. Consiste em pequenas limpezas/arrumações na habitação, estritamente necessárias à natureza do apoio a prestar (quarto, cozinha, casa de banho), não se efetuando limpezas gerais. Este serviço é registado em impresso próprio;
1.2.2. Os produtos necessários à prestação deste serviço são da responsabilidade do utente.

1.3. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica

1.3.1. São fornecidas aos utentes de SAD as refeições de almoço e lanche e, sempre que justificável, é feito o acompanhamento das mesmas;
1.3.2. A alimentação é variada e equilibrada; aquando da elaboração das ementas são tidas em conta as necessidades nutricionais dos utentes, o seu estado de saúde, bem como outros fatores que influenciam a sua vida;
1.3.3. A elaboração do mapa semanal das ementas é feita com a antecedência necessária e enviada aos utentes para seu conhecimento - integra as refeições do dia, bem como os pratos de dieta;
1.3.4. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;
1.3.5. As refeições serão entregues no domicílio entre as 12h30 e as 13h45 (salvaguardando situações excecionais), havendo um registo da entrega das mesmas.

1.4. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

1.4.1. O tratamento de roupa é feito na lavandaria da Instituição e consiste na lavagem, secagem e engomagem de peças de vestuário de uso corrente bem como peças de roupa de cama e atoalhados;
1.4.2. Este serviço não assegura a lavagem de roupa à mão – a roupa que necessitar de cuidados especiais é da responsabilidade do utente e/ou seus familiares;
1.4.3. A roupa deve estar devidamente identificada, de forma discreta, cabendo esta responsabilidade à família;
1.4.4. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou extravio de roupa, que não esteja devidamente identificada;

1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade:

1.5.1. Realização de actividades ocupacionais

- O Plano Semanal de Atividades Socioculturais é elaborado e afixado semanalmente na sede da Instituição, em função das necessidades, hábitos, interesses e expetativas dos utentes. Incluí ainda, atividades extra, tais como Sessões de Educação Física e Sessões de Educação Musical e ainda parcerias com outras Instituições e Entidades;
- Os planos semanais de atividades e os mapas dos passeios são enviados e divulgados aos utentes para conhecimento dos mesmos;
- É função dos colaboradores motivar os utentes mas é da responsabilidade do utente, a decisão de participar nas atividades;
- Os utentes obrigam-se a cumprir as orientações/regras emanadas pela pessoa responsável pelas atividades.

1.5.2. Aquisição de bens e géneros alimentícios

- Os utentes que pretendam adquirir bens e géneros alimentícios essenciais no exterior, poderão solicitá-lo a uma colaboradora da Instituição mediante a entrega da verba necessária;

1.5.3. Pagamento de serviços

- Os utentes que necessitem de efetuar pagamentos de serviços , poderão solicitá-lo a uma colaboradora da Instituição mediante a entrega da verba necessária;

1.5.4. Deslocação a entidades da comunidade

- Sempre que for necessária a deslocação a entidades da comunidade, o utente poderá solicitar a uma colaboradora

A aquisição de bens e géneros alimentícios, o pagamento de serviços e a delocação a entidades da comunidade, serão efetuados em função da disponibilidade do serviço e das instruções emanadas pela Diretora Técnica.

1.6. Apoio na saúde

1.6.1. A assistência médica, bem como o acompanhamento do utente a consultas, é da responsabilidade do utente, seu responsável ou familiares – sempre que necessário, as ajudantes familiares alertam a técnica responsável da Resposta Social para eventuais situações anómalas; esta, por sua vez, contatará o responsável do utente ou seus familiares; na ausência destes, os colaboradores ou a técnica responsável poderão contatar o médico de família ou o enfermeiro do utente;
1.6.2. O apoio na saúde pode também ser prestado ao nível do levante/posicionamento do idoso, iniciação à marcha, ministração de insulina, avaliação de glicemias/tensão arterial, nestes casos, é da responsabilidade do utente o fornecimento dos aparelhos necessários para o efeito;

1.6.3. Em caso de emergência, serão tomadas as devidas providências, ligando-se para o 112, e avisando-se a pessoa responsável pelo utente, que tomará a responsabilidade do caso;
1.6.4. Sempre que solicitado, é ministrada medicação ao utente, de acordo com prescrição médica ou informação do utente/família;

2 - O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:

2.1. **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;**

2.2. Apoio social e psicossocial

2.2.1. Acompanhamento social

- Preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
- Apoio informativo e formativo – informar, orientar e formar o utente e/ou familiar responsável.

2.2.2. Psicologia

- Avaliação e intervenção psicológica;
- Realização de programas de intervenção, individuais e em grupo, de estimulação / reabilitação cognitiva.

2.3. Transporte

2.3.1. O transporte do utente pode ser efetuado com o objetivo de lhe prestar cuidados de higiene nas instalações da Instituição, em situações em que o domicílio deste não reúna as condições adequadas e o utente possua mobilidade compatível;
2.3.2. O transporte pode também ser solicitado para participação em atividades socioculturais promovidas pela Instituição, bem como para o acesso a cuidados de saúde na Lousã, entre outros (Centro de Saúde, Laboratórios, Farmácias, Banco, Correios, etc.), de acordo com a disponibilidade do serviço e as orientações da técnica responsável da Resposta Social;
2.3.3. O transporte de utentes obedece a regras de utilização, horários, disponibilidade do serviço, condições de higiene e segurança, que deverão ser respeitadas. Por razões de segurança, não é permitido o transporte de utentes em cadeira de rodas nas viaturas da Instituição, até estas estarem devidamente equipadas.

2.4. Cuidados de imagem (na Sede da Instituição)

2.4.1. O serviço de cabeleireiro, manicure e pedicure na Instituição funciona mediante marcação prévia e é pago pelo utente;

2.5. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio

3- Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nos pontos **2.1** e **2.2.2** do parágrafo anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

2.6. Enfermagem / Fisioterapia

2.6.1. Os serviços de Enfermagem pretendem:

- responder às necessidades de saúde identificadas, percepcionadas e expressas pelo idoso e sua família, com o respectivo encaminhamento/articulação com o médico de família do utente;
- estabelecer um plano de cuidados / tratamentos – promovendo a autonomia do idoso e permitindo-lhe responsabilizar-se por si próprio na medida das suas possibilidades;
- colaborar com os prestadores de cuidados formais e informais ao idoso no esclarecimento de dúvidas e adequação dos cuidados prestados.

• O acompanhamento de Enfermagem / Fisioterapia será realizado no gabinete médico / gabinete de fisioterapia da Instituição, 2x/semana, no período da tarde, seguindo critérios de prioridade e consoante gestão da técnica responsável.

2.7. Hidroterapia

• A hidroterapia é realizada 1x/semana, no Centro de Estimulação Ocupacional – Instalações da ARCIL - sendo o transporte assegurado pela Instituição.

• A gestão das sessões de hidroterapia é da responsabilidade da fisioterapeuta e tem por base um sistema de rotatividade de utentes.

Artigo 9.º
Capacidade Instalada do SAD

O SAD da Lousã tem capacidade e acordo de cooperação para 60 utentes.
O SAD São Miguel tem capacidade e acordo de cooperação para 20 utentes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 10.º
Condições de Admissão

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

1.1. Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
1.2. Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
1.3. Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infra-estruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
1.4. Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência;

Artigo 11.º
Critérios de Admissão

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

1.1. Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
1.2. Pessoas socialmente carenciadas;
1.3. Grau de dependência;
1.4. Proximidade geográfica;
1.5. Condições habitacionais deficientes;
1.6. Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
1.7. Frequentar a resposta social de Centro de Dia;
1.8. Ser benfeitor ou irmão da Misericórdia.

2. A Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 12.º
Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O individuo/ família deverá dirigir-se ao Diretora Técnica do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

2.1. Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do idoso e do seu responsável;
2.2. Cartão de Contribuinte do idoso e do seu responsável;
2.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
2.4. Cartão de Utente (SNS) ou de Subsistemas a que o idoso pertença;
2.5. Relatório do médico de família, com o quadro clinico/saúde do utente;
2.6. Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do utente e agregado familiar;
2.7. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
2.8. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
2.9. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;
2.10. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
2.11. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 13.º
Base de Dados de Inscrições

1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo 14.º
Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.

2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes.

3. O montante das comparticipações a aplicar ao utente, apoiado pelas respostas socias da SCML, é calculado em função dos serviços contratualizados, de acordo com o previsto no capítulo III deste regulamento.

4. Essa decisão é feita com base no presente regulamento e após a emissão do parecer escrito da Diretora Técnica.

Artigo 15.º
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 a que se refere este regulamento.

2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Secção II

Relações Contratuais

Artigo 16.º
Registo dos Utentes

1. Deverá existir registo de Utentes, atualizado, onde conste a identificação do Utente e contactos a estabelecer em situações de emergência.

2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do Utente estará o registo da prestação de serviços.

Artigo 17.º
Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 18.º
Comunicações

1. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 19.º
Processo Individual de Utente

1. Para o Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

1. Área Sócio-Familiar:

1.1. Ficha de inscrição e parecer técnico, com indicação do critério de admissão aplicado;
1.2. Ficha de avaliação diagnóstica;
1.3. Escala de avaliação da autonomia;
1.4. Acolhimento e relatório do acolhimento;
1.5. Ficha de acompanhamento social;
1.6. Plano Individual
1.7. Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do idoso e do seu responsável;
1.8. Fotocópia do cartão de contribuinte do idoso e do seu responsável;
1.9. Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
1.10. Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;

1.11. Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do idoso e do agregado familiar;
1.12. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
1.13. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
1.14. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;
1.15. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
1.16. Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
1.17. Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
1.18. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
1.19. Plano de Intervenção de colaboradores;
1.20. Cálculo do rendimento per capita do agregado.

2. Área da Saúde:

2.1. Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde e de outros subsistemas;
2.2. Identificação do médico assistente;
2.3. Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
2.4. Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

3. Área jurídica:

3.1. O Utente e o seu familiar direto, e/ou um responsável, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o Centro de Dia, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no inicio de cada ano civil
3.2. Declaração de tomada de conhecimento de informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 20.º
Determinação da Comparticipação Familiar

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. Comparticipação familiar

2.1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

3. Agregado familiar

3.1. Agregado Familiar é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral,
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 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.

3.2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

4. Rendimentos do Agregado Familiar

4.1. Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

4.1.1. Do trabalho dependente;

4.1.2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais (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);

4.1.3. 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);

4.1.4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

4.1.5. Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

4.1.6. Prediais (Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS):

- As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;
- As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
- O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

4.1.7. De capitais;

- Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros ativos financeiros.
- Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.8. Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados

5. Despesas fixas

5.1. Para determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

5.1.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

5.1.2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

5.1.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

5.1.4. Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2. Para além das despesas referidas em 5.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respectivo agregado familiar.

As despesas mensais fixas, a que se refere os pontos 5.1.2., 5.1.3. e 5.1.4, têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 21.º
Cálculo do Rendimento Per Capita

O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte formula:

$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$	**Sendo:** RC= Rendimento *per capita* mensal RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) D= Despesas mensais fixas[1] N= Número de elementos

Artigo 22.º
Prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Mesa Administrativa convencionar um montante de comparticipação do utente, mas nunca superior ao custo médio real do utente.

3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 23.º
Montante máximo da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima corresponde ao Custo Médio Real do Utente na resposta social.
2. Considera-se como custo médio real do utente o custo de manutenção do mesmo na resposta social em questão, usufruindo de todos os serviços que a resposta social dispõe.
3. Para ser determinado o custo médio real do utente aplica-se o seguinte conjunto de operações: primeiro divide-se o total das despesas da resposta social, referente ao ano anterior à admissão, pela frequência média da resposta social. O valor daí obtido é então dividido por doze meses. Ao valor resultante será acrescida a taxa de inflação prevista, obtendo-se deste modo o custo real do utente / Mês.

Artigo 24.º
Redução da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
2. Haverá lugar a outras reduções, sempre que devidamente justificadas e aprovadas pela Mesa Administrativa.

Artigo 25.º
Revisão da comparticipação familiar

1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no inicio do ano civil.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder à revisão da respectiva comparticipação.
3. Serão solicitados anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 26.º
Cálculo da comparticipação familiar

1. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Art. 8º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviço de Apoio Domiciliário	% SOBRE O RENDIMENTO "*PER CAPITA*"	
	Dias úteis	Dias úteis + Fim de semana
2 serviços	40%	42,5%
3 serviços	45%	47,5%
4 serviços	50%	52,5%
5 serviços	52,5%	55%
6 serviços	55%	57,5%

2. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.
3. Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
4. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. Nos casos em que se verifiquem situações sociais caraterizadas por uma grave carência socio-económica, poderá a Mesa Administrativa reduzir a comparticipação do utente e/ou família, definida caso a caso, devidamente justificada pela Diretora Técnica e sempre em benefício do utente.
6. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
7. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

#Primeiro - Sem prejuízo do referido anteriormente e sempre que necessário compete à Mesa Administrativa a alteração dos valores acima aplicados, mediante o parecer da directora técnica.

Subsecção II
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 27º
Cálculo da comparticipação familiar de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 28.º
Horário de Funcionamento

1. O SAD da Lousã funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

1.1. Na Lousã, a prestação de serviços decorre de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h00. Aos fins-de-semana e feriados, das 8h30 às 14h30.

2. O SAD de Foz de Arouce funciona nos dias úteis, sábados e feriados.

2.1. Na extensão de Foz de Arouce, a prestação de serviços decorre de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30. Aos sábados e feriados das 8h00 às 13h00.

3. O horário das ajudantes familiares será sempre que possível estabelecido de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade do serviço. A deslocação dos funcionários ao domicílio

do utente, é efetuada em viaturas da Instituição. O plano de deslocações é elaborado, de forma a ter em conta a sua melhor sequência, poupando esforços e tempo, sem prejuízo do atendimento prioritário aos casos mais urgentes.

Artigo 29.º
Direitos dos Utentes

Os utentes do SAD têm o direito de:

- À inviolabilidade da correspondência;
- À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- Às informações constantes no dossier do utente no domicílio;
- Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 30.º
Deveres dos Utentes

1. São deveres do Utente de SAD, designadamente:

- Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para aprestação de serviços contratados;
- Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.

Artigo 31.º
Direitos da Misericórdia

1. São direitos da Instituição:

- Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- Rescindir de Contrato com o utente nos termos do Art. 17º do presente Regulamento.

Artigo 32.º
Deveres da Misericórdia

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

- Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- Organizar um processo individual por Utente;
- Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- Afixar, em local visível, o nome da Diretora Técnica, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 33.º
Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.

2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

   - Advertência;
   - Cessação do contrato de prestação de serviços

3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.

4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 34.º
Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

- Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- Revogação por uma das partes;
- Incumprimento;
- Inadaptação do Utente.

2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar a sua decisão à Diretora Técnica e assinar a declaração de rescisão de contrato.

3. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.

4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

5. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- Quebra de confiança dos Outorgantes;
- Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
- Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato.

6. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

CAPÍTULO VI
PESSOAL
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 35º
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia;

2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.

3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;

4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 36.º
Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por uma Técnica, com formação académica em Serviço Social.
2. À Diretora Técnica compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

Artigo 37.º
Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;

2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.

3. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.

4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.

5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.

6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores.

7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.

8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.

9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.

11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.

12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral.

13. Comunicar as faltas e deficiências à Diretora Técnica de que tenham conhecimento.

14. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 38.º
Direitos Gerais dos (as) Funcionários(as

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

a) Consignados na legislação em vigor;
b) A serem tratados com dignidade e respeito.

Artigo 39.º
Direitos e Deveres dos (as) Voluntários (as)

1 – São direitos dos voluntários:

a) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;

b) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;

c) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve.

2 – Os voluntários devem:

a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, nos domínios em que está inserido;

b) Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da Instituição;

c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;

d) Zelar pela boa utilização dos meios postos ao seu dispor;

e) Respeitar a vida privada e a dignidade das pessoas, suas convicções ideológicas, religiosas e culturais;

f) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;

g) Garantir a regularidade do exercício do seu trabalho;

h) Informar a Instituição com a maior brevidade possível sempre que prevê interromper ou cessar o trabalho voluntário.

CAPÍTULO VII

CULTO

Artigo 40.º
Culto Católico

Os Utentes do SAD têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa celebrados nas suas instalações segundo culto católico.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 41.º
Alterações ao Regulamento

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes 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 do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Artigo 42.º
Integração de Lacunas

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

Artigo 43.º
Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Lousã, junto da Recepção da Instituição sempre que desejado. No Centro de Dia de São Miguel, poderá ser solicitado nas instalações do mesmo.

   Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Diretora Técnica do SAD.

Artigo 44.º
Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em Vigor em 15 de Junho de 2015.

Artigo 45.º
Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Lousã, a 15 de Junho de 2015.

A Mesa Administrativa,