



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 1 de 12

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Bombarral, designada por SCMB, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) celebrado com o Instituto da Segurança Social, IP, em 17/07/2007, rege-se pelas normas constantes neste regulamento.

NORMA II 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 atividades da vida diária, regendo-se pelo estipulado no Decreto-Lei 64/2007 de 14 de março, na Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro, no Decreto-Lei n.º33/2014 de 4 de março e na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho.

NORMA III Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social do SAD;
3. Promover a participação ativa dos utentes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV Objetivos do SAD

São objetivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- d) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 2 de 12

- e) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
- h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA V Serviços prestados

1. A SCMB, no âmbito da resposta social do SAD, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento e apoio das refeições, respeitando a dieta com prescrição médica;
 - b) Manutenção de arrumos e limpeza da habitação, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - e) Serviço de enfermagem, conforme prescrição médica;
 - f) Serviço de fisioterapia, mediante avaliação técnica do fisioterapeuta;
 - g) Apoio psicossocial, mediante prévio diagnóstico;
 - h) Atividades de socialização, designadamente, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e marcação de consultas;
 - i) Serviço de teleassistência;
 - j) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio, mediante solicitação do utente ou cuidador;
 - k) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. No serviço de fornecimento e apoio das refeições, a SCMB garante as seguintes condições:
 - a) Todas as refeições serão fornecidas pela Unidade de Alimentação e Nutrição da SCMB, que providenciará uma alimentação adequada e saudável, transportada em recipientes apropriados;
 - b) Do serviço de alimentação no SAD faz parte a refeição do almoço que é distribuído entre as 11.30h às 13.00h;
 - c) A alimentação é igual para todos os utentes, sendo respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico;
 - d) O fornecimento de refeições assegurado para todos os dias de semana, sendo a refeição de domingo entregue no dia anterior;
 - e) Este serviço engloba a entrega de um reforço alimentar semanal (bolachas, queijo, e leite ou iogurte), quinzenal (manteiga ou marmelada) e mensal (café), sendo entregues às sextas-feiras;
 - f) A ementa semanal encontra-se afixada na área de acessos da SCMB, sendo entregue no domicílio dos utentes semanalmente;

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 3 de 12

- g) A SCMB não se responsabiliza por quaisquer alimentos, por si fornecidos e que não tenham sido acondicionados ou conservados corretamente após a sua entrega na casa do utente ou consumidos fora do prazo de validade.
3. No tratamento da roupa de uso pessoal do utente, a SCMB garante as seguintes condições:
- a) Os serviços domésticos incluem os da lavandaria domiciliária, assumindo a instituição, a responsabilidade da recolha, envio, lavagem e entrega de roupas;
 - b) São consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
 - c) Este serviço será prestado pela lavandaria da SCMB;
 - d) A lavagem e o tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que a lavandaria da SCMB não possua, terão de ser suportadas pelo utente.
4. No serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal, a SCMB garante as seguintes condições:
- a) O serviço será prestado, preferencialmente, no período entre as 8 h e as 11.30 h e, caso necessário, entre as 16h e as 20 h., todos os dias da semana;
 - b) Os materiais de higiene utilizados deverão ser fornecidos pelo utente.
5. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo, sendo prestado uma vez por semana, sendo os instrumentos e consumíveis de limpeza fornecidos pelo utente.
6. Os serviços constantes da alínea j) do ponto nº 1 incluem unicamente mão-de-obra e só são objeto de intervenção caso se verifique que a instituição tem capacidade técnica para prestar o serviço.
7. Os serviços constantes na alínea h) do ponto nº 1 são prestados mediante solicitação do utente/tutor. As compras de géneros e pagamentos de serviços são efetuados em entidades localizadas no concelho do Bombarral.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI Condições de admissão

São condições de admissão no SAD da SCMB:

- a) Residir no concelho de Bombarral;
- b) Necessitar de prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- c) Necessitar de apoio na execução das atividades da vida diária.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 4 de 12

NORMA VII Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - 1.6. Declaração do médico de família/assistente que identifique a medicação crónica e que confirme a (in)existência de doenças infetocontagiosas;
 - 1.7. Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
 - 1.8. Documento (recibo e/ou declaração da farmácia) que comprove os gastos mensais com medicação de uso continuado em doenças crónicas;
 - 1.9. Despesas de transporte efetuadas em deslocações respeitantes à saúde;
 - 1.10. Recibo da renda de habitação permanente ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria.
2. A candidatura é feita durante o horário de atendimento dos serviços administrativos da SCMB.
3. Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo iniciar-se o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII Critérios de admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- i. Fracos recursos económicos;
- ii. Grau de dependência;
- iii. Ausência ou indisponibilidade da família assegurar os cuidados básicos;
- iv. Idade;
- v. Risco de isolamento social;
- vi. Residência próxima da instituição.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 5 de 12

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo diretor técnico do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão, baseada num relatório social que terá em consideração as condições, os critérios de admissão e a posição na lista de espera, a submeter à decisão da Mesa Administrativa da SCMB.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis.
3. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre dada a título provisório com parecer do diretor técnico do SAD e autorização do mesário responsável pelo mesmo, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA X

Acolhimento dos novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - b) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - c) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - d) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - e) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 - f) Consideração dos aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
 - g) Reiteração das regras de funcionamento do SAD, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
 - h) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
 - i) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - j) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - k) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deverá ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se, se necessário, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 6 de 12

NORMA XI

Processo individual do utente

Aquando da admissão será elaborado processo individual, do qual constará cópia dos documentos, referidos no ponto 1. da Norma VI e os seguintes dados:

1. Identificação e contato pessoal do utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contato do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
9. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicilio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
10. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
11. Exemplar do contrato de prestação de serviços.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao utente que existe uma lista de espera e que posição o utente ocupa, respeitando a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.
2. Semestralmente, ou sempre que solicitado, será informado da sua posição na lista.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O SAD da SCMB está sediado na Av. Inocência Cairel Simão s/n, Bombaral e as suas instalações são compostas por área de acesso, área da direção e dos serviços técnicos, área de serviços e área do pessoal e sala do Centro de Convívio.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 7 de 12

NORMA XIII Horários de Funcionamento

O SAD funciona, diariamente, das 8h às 20h.

NORMA XIV Pagamento da comparticipação familiar

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado em dias úteis, das 9h30m às 16h, na secretaria da SCMB ou, em casos excepcionais, poderá ser feito junto das ajudantes familiares ou, preferencialmente, por transferência bancária.
2. O pagamento da comparticipação familiar é feito até ao dia 5 do mês seguinte ao da utilização dos serviços.
3. O não pagamento até ao dia 5, implica um acréscimo de 10% na comparticipação.

NORMA XV Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 8 de 12

- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. O rendimento bruto do agregado familiar é calculado com base na declaração de imposto sobre o rendimento das pessoas singulares relativo ao ano anterior.
4. As comparticipações são revistas no primeiro trimestre de cada ano civil, de acordo com o ponto 2 desta Norma e comunicado ao utente sob a forma de ofício com 15 dias de antecedência.

NORMA XVI

Cálculo da mensalidade/comparticipação

1. A comparticipação mensal é calculada com base numa percentagem sobre o rendimento per capita e o número de serviços contratualizado pelo utente:
 - a. 2 serviços – 45%
 - b. 3 serviços – 50 %
 - c. 4 serviços – 55%
 - d. 5 serviços – 60 %
 - e. 6 ou mais serviços – 70%
2. Em caso do serviço ser contratualizado para o fim-de-semana haverá um acréscimo de 5% na comparticipação familiar.
3. O valor da comparticipação nunca poderá ultrapassar o custo médio/utente/mês do SAD e que se encontra afixado nas instalações.
4. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação mensal, sempre que se verifique a frequência dos serviços por mais do que um elemento do agregado familiar.

NORMA XVII

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretora Técnica que informa os utentes acerca da organização das atividades;
2. Durante os passeios ou deslocações, os utentes são acompanhados por funcionários da instituição.

NORMA XVIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 9 de 12

2. A direção técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um elemento com formação técnica superior no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde, competindo-lhe, designadamente:
 - 2.1 Elaborar, para cada utente, um Plano de Desenvolvimento Individual;
 - 2.2 Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - 2.3 Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
 - 2.4 Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
 - 2.5 Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
 - 2.6 Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
 - 2.7 Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação de evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
 - 2.8 Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.
3. Às ajudantes familiares cabe, nomeadamente:
 - a. Prestar os cuidados de higiene e conforto;
 - b. Apoiar na tarefa de acondicionar as refeições em termos/marmitas, ou outros recipientes considerados adequados;
 - c. Distribuir as refeições;
 - d. Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
 - e. Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes;
 - f. Realizar tarefas inerentes ao tratamento de roupas, recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada;
 - g. Realizar tarefas inerentes à higiene habitacional;
 - h. Acompanhar as alterações que se verificarem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
 - i. Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
 - j. Realizar outras tarefas inerentes à sua função, quer no exterior, quer no interior das instalações da SCMB.

NORMA XIX **Direção Técnica**

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

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 10 de 12

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XX Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
- b. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- c. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

NORMA XXI Deveres dos utentes

São deveres dos utentes:

- a. Tratar com respeito e cortesia os funcionários da SCMB;
- b. Colaborar com a equipa prestadora de cuidados, na medida das suas capacidades;
- c. Proporcionar, na medida do possível, condições de segurança e trabalho às ajudantes familiares, mesmo que isso implique a retirada de alguns objetos e/ou mobiliário do domicílio;
- d. Comparticipar nos custos da prestação dos serviços, conforme as tabelas de comparticipação em vigor.

NORMA XXII Direitos da SCMB

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a. Reservar-se ao direito de declinar a prestação de serviços nas situações em que a problemática ultrapasse o âmbito de competência do SAD;
- b. Rescindir a prestação de serviços quando os utentes ou os seus familiares não cumprirem devidamente os seus deveres;
- c. Não se responsabilizar pelos serviços, de âmbito particular, prestados pelas ajudantes familiares, fora do horário de funcionamento.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILÁRIO

Código: RI SAD

Edição: 02

Páginas: 11 de 12

NORMA XXIII Deveres da SCMB

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a. Prestar os serviços constantes no Regulamento Interno;
- b. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d. Avaliar o desempenho dos profissionais, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- e. Manter os ficheiros do pessoal atualizados;
- f. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- g. Dispor de um livro de reclamações;
- h. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA XXIV Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

1. Em caso de ausência temporária, devidamente justificada, a comparticipação mensal familiar tem uma redução de 10% quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguintes.
2. As ausências não justificadas superiores a 30 dias seguidos dão origem ao cancelamento do serviço, sem prejuízo do pagamento da respetiva comparticipação mensal.

NORMA XXV Contrato

Nos termos da legislação em vigor, é elaborado um contrato escrito de prestação de serviços entre a SCMB e o utente ou o seu representante legal.

NORMA XXVI Cessação da prestação de serviços por facto não imputável à SCMB

1. A prestação de serviços cessa por denúncia, institucionalização ou morte do utente.
2. O utente e/ou representante legal deverá requerer/informar com 10 dias de antecedência, salvo situações de força maior devidamente justificadas, a suspensão temporária, a alteração ou o cancelamento definitivo dos serviços.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Código: RI SAD
Edição: 02
Páginas: 12 de 12

NORMA XXVII **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Diretora Técnica informa e contratualiza 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. As alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXIX **Integração de lacunas**

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

NORMA XXX **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor logo que seja aprovado pela Mesa Administrativa.

Elaborado por Diretora Técnica

Data: 15/07/2015

Aprovado por Mesa Administrativa

Data: 15/07/2015