



AMITEI

ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL DE MARRAZES

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A **AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes**, adiante designada por AMITEI, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 09/04/2013, pessoa coletiva nº. 500 990 972, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº. 51/90, a Fls. 129 do Livro nº 4, das Associações de Solidariedade Social, em 2004.09.07, tem a sua sede em Marrazes e rege-se pelas seguintes normas.

O Serviço de Apoio Domiciliário é a 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, temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL / ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS

Esta estrutura, prestadora de serviços, rege-se pelo estipulado nos seguintes Diplomas:

1. Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março;
2. Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro articulado c/ o Decreto-lei nº 172-A/2014 e Lei nº 76/2015 de 28 de julho Estatutos das IPSS;
3. Decreto-Lei nº 120/2015 de 30 de junho; Portaria nº 196-A/2015 de 1 julho articulado com a Portaria 296/2016 de 28 de novembro; Portaria 218D/2019 de 15/07 - Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
4. Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro;
5. Guião Técnico - Serviço Apoio Domiciliário – da ex-direcção Geral de Ação Social;
6. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
7. Decreto-Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto, regime jurídico do maior acompanhado;
8. Outras normas legais aplicáveis, em cada momento, à atividade desenvolvida.

NORMA III

DADOS PESSOAIS

1. Todas as informações e documentos recolhidos pela AMITEI serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados do Regulamento Geral de Proteção de dados doravante designado por RGPD).
2. A conservação e arquivamento dos dados, em suporte físico e digital, deverão obedecer a regras de integridade e confidencialidade.
3. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizados da Instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de



admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tenha essas funções.

4. Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação, a garantia da minimização quanto aos prazos de arquivo e conservação.
5. Os candidatos e utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições obter da AMITEI:
 - a) A confirmação de quais os dados e informações da sua titularidade são objeto de tratamento pela Instituição, bem como a informação sobre as finalidades para que foram recolhidas;
 - b) A aceder aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros que a eles acederão;
 - c) A solicitar a retificação, eliminação ou apagamento dos dados;
 - d) A oporem-se ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos tenham sido recolhidos mediante o seu expresso consentimento;
 - e) A não estarem sujeitos a decisões automatizadas;
 - f) A serem notificados relativamente aos pedidos anteriores;
 - g) O tratamento dos dados pessoais do candidato e seus familiares será feito com base no respeito pelo sigilo e privacidade dos dados pessoais dos utentes, seus familiares, trabalhadores e todos os que se relacionem com o serviço.

NORMA IV

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos Clientes ou seus Representantes ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA V

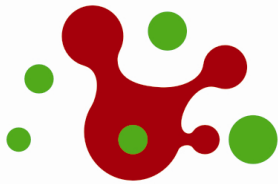
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O SAD da AMITEI assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alimentação (confeção e distribuição de refeições), respeitando as dietas com prescrições médica;
2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
3. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
5. Atividades de animação socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais;
6. Serviço de teleassistência.

O SAD poderá ainda disponibilizar outro tipo de serviços tais como:

7. Acompanhamento dos Clientes ao Centro de Saúde e Hospital, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, para Clientes sem suporte familiar;



-
8. Cuidados de imagem;
 9. Cuidados de enfermagem;
 10. Apoio na alimentação;
 11. Fisioterapia, sempre que o Cliente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
 12. Assistência religiosa, sempre que o Cliente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
 13. Férias organizadas, passeios e atividades no exterior;
 14. Aluguer de ajudas técnicas;
 15. Gestão medicamentosa;
 16. Confeção de alimentos no domicílio;
 17. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos utentes;
 18. Material de higiene e conforto, tais como, material para incontinência, pensos, etc.
 19. Apoio Psicossocial;
 20. Administração de terapêutica, quando prescrita;
 21. Outros...

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta Estrutura:

1. Manifestar vontade de ser admitido;
2. Ser, preferencialmente, residente da União de Freguesias Marrazes e Barosa/concelho de Leiria;
3. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessite de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa técnica e sujeitos á aprovação da Direção;
4. Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos colaboradores da Instituição.

NORMA VII

CANDIDATURA

Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a AMITEI, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Documento de identificação do candidato (Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do Cliente, bem como do Representante, em caso aplicável);
 2. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
 3. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Cliente beneficie;
-



4. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia, quando a gestão medicamentosa for aplicável;
5. Comprovativo dos rendimentos do Cliente (IRS Modelo 3 e declaração anual de rendimentos) e, quando aplicável, do agregado familiar ou na sua ausência, certidão de dispensa de apresentação da declaração de rendimento Modelo 3 de IRS;
6. Autorização assinada pelo Cliente, ou representante, para se proceder à informatização dos dados pessoais daquele, para elaboração do processo de Cliente.

O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana:

7. O horário de atendimento para a candidatura é das 9.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas;
8. A candidatura pode ser realizada em qualquer altura do ano;
9. Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues no Gabinete do Diretor Técnico, que será responsável por todo o processo;
10. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente;
11. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.
12. As candidaturas permanecem válidas durante 12 meses, pelo que se o candidato não for admitido, até ao final desse prazo, terá de proceder à renovação da candidatura.

NORMA VIII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:
 - a) A precariedade da situação económico-financeira do Cliente;
 - b) Conflitos familiares/marginalização/exclusão;
 - c) Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico;
 - d) Abandono por parte da família;
 - e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - f) Ter o cônjuge a beneficiar da resposta social da AMITEI;
 - g) Ordem de inscrição na Instituição;
 - h) Idade do Cliente;
 - i) Grau de dependência;
 - j) Associado da AMITEI.
2. Com a aplicação dos critérios de prioridade do número anterior, designadamente, dos primeiros cinco, alíneas de a) a f), a AMITEI procura dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos.
3. A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de prioridade são apresentadas na tabela seguinte:



Critérios		Ponderação	Pontuação
Ter o cônjuge a beneficiar da resposta social		5%	10
A precariedade da situação económico-financeira do Cliente	RPC « 250€	20 %	10
	251,00€ « RPC » 500,00€		5
	RPC » 501,00€		0
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	Inexistência de retaguarda familiar	10%	10
	Retaguarda familiar ou outro esporádico		5
	Existência de retaguarda		0
Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico	Vive isolado	5 %	10
	Vive com familiar que não ajuda nas necessidades básicas		5
	Vive com acompanhamento permanente		0
Abandono por parte da família		20 %	10
Conflitos familiares/marginalização/exclusão	Pessoa sinalizada por entidade: CPCJ, GNR...	10%	10
	Pessoa em situação de risco		5
	Pessoa em situação sem risco		0
Associado da AMITEI	Sócios ou beneméritos	5%	10
	Não sócios		0
Ordem de inscrição na Instituição		5%	10
Idade do cliente	Mais 65 anos até 75 anos	10 %	0
	De 76 a 85 anos		5
	Mais de 85 anos		10
Grau de dependência	Independente	10 %	10
	Dependente		5
	Totalmente dependente		0

NORMA IX

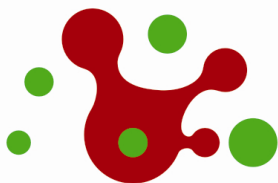
CAPACIDADE E NÚMERO DE CLIENTES

A capacidade do Serviço de apoio domiciliário é de 60 clientes, de ambos os sexos, 42 dos quais se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto Segurança Social, I.P.

NORMA X

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando se justifique, submetê-la à entidade competente, para decisão;
2. Compete à Direção da Instituição, quando se justifique, a decisão das propostas apresentadas;
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente ou ao seu representante legal;
4. A formalização do processo de admissão é efetuada em reunião prévia e sempre que possível com o candidato, os seus familiares e/ou representante legal.
5. No dia de acolhimento o cliente deve entregar cópias dos seguintes documentos:
 - a) Relatório médico atualizado, incluindo guias de tratamentos de medicação caso se aplique serviço de gestão medicamentosa e/ou enfermagem;
 - b) Declaração médica com informações clínicas relevantes para a prestação dos serviços, tais como alergias, intolerâncias alimentares, dietas especiais, quando aplicável;



-
- c) Declaração sobre eventuais restrições de origem religiosa, caso existam;
 - d) Declaração vacinal atualizada;
 - e) Atestado de incapacidade multiuso, caso exista;
 - f) Decisão de processo de interdição, caso exista;
 - g) Decisão do processo do maior acompanhado, caso exista;
6. A falta de veracidade nas informações prestadas, poderá originar a não admissão do candidato ou a exclusão do Cliente do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XI

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social SAD e envolve os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
2. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
3. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
4. Esclarecimento ao Cliente e/ou Representante sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
5. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
6. Elaboração de relatórios de Visitas Domiciliárias (VD) onde conste a integração e/ou adaptação do Cliente à Instituição, que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual;
7. Caso, da avaliação das VD, se verificar que o Cliente não se adapta, deve ser realizada uma avaliação multidisciplinar identificando os indicadores que conduziram à inadaptação, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir o contrato.

NORMA XII

LISTA DE ESPERA

1. Os candidatos a Clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em impresso próprio - Lista de Espera;
2. O candidato a Cliente e/ou Representante será informado da não admissão e, sempre que o solicite, da sua posição na Lista de Espera;
3. A Lista de Espera é atualizada anualmente, ou sempre que se considere adequado;
4. Esta Lista de Espera será gerida tendo em conta os critérios de prioridade.
5. As candidaturas terão uma validade de 1 ano, passado o qual deverá ser renovada a inscrição do cliente;
6. O candidato será retirado da lista de espera, em caso de óbito, desistência ou sempre que nos 12 meses seguintes à candidatura não proceda à sua renovação.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO



NORMA XIII
INSTALAÇÕES

1. A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário funciona na sede da instituição em espaços comuns à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, onde funcionam os serviços de apoio cozinha e lavandaria, sita na Rua Joaquim Soares Cêa Simões nº 43 – Marrazes – 2415-508 Leiria.
2. Os serviços são prestados no domicílio do cliente, de acordo com os serviços contratualizados.

NORMA XIV
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 20h00 horas; ao fim de semana funcionam o serviço de refeições e os serviços de higiene e conforto no horário compreendido entre as 09h00 e 18h30.
2. A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário encerra no domingo de Páscoa, dia de Natal e dia de Ano Novo.
3. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 13h00 horas e das 14h00 às 18h00 horas.

NORMA XV
PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento das mensalidades e/ou participações é efetuado entre os dias 8 e 20 do mês a que diz respeito, nos serviços administrativos da Instituição ou via transferência bancária enviando aos serviços administrativos prova de pagamento.
2. As despesas não contempladas na mensalidade são as seguintes: Transporte, cuidados de enfermagem; aquisição de medicamentos, consultas e exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras; fisioterapia; descartáveis; ambulâncias; ajudas técnicas; cabeleireiro e estética, produtos de beleza específicos, passeios/entradas culturais e colónias de férias, entre outros;
3. Qualquer desistência da resposta social deve ser comunicada por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias e não dará lugar à devolução de quantias referentes a pagamentos efetuados.

NORMA XVI
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES / PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A participação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar e é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do mesmo agregado;
2. A participação familiar máxima calculada não poderá exceder o custo médio real do Cliente verificado na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, podendo a Direção, para apuramento daquele rendimento, solicitar outra documentação legal para o efeito;



3. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação da percentagem de 40 % a 75% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com as seguintes tabelas:

OPÇÃO	SERVIÇO	COMPARTICIPAÇÃO
1	Alimentação	40%
	Outro serviço	
	A. Animação e Socialização	
2	Higiene pessoal diária 1 x	40%
	A. Animação e Socialização	
	Outro serviço	
3	Higiene pessoal 1x (Fim de semana)	60%
	Higiene pessoal diária 2 x	45%
	A. Animação e Socialização	
4	Outro serviço	45%
	Higiene pessoal 2x (Fim de semana)	
	Higiene pessoal 1x (Fim de semana)	
5	Alimentação	45%
	Higiene habitacional	
	A. Animação e Socialização	
	Outro serviço	
6	Alimentação	50%
	Higiene pessoal 1x	
	A. Animação e Socialização	
	Outro serviço	65%
	Higiene pessoal 1x (Fim de semana)	70%
	Higiene pessoal 2x (Fim de semana)	75%
7	Alimentação	60%
	Higiene pessoal 1x	
	Higiene habitacional	
	A. Animação e Socialização	65%
	Outro serviço	70%
	Higiene pessoal 2x (Fim de semana)	75%
8	Higiene pessoal 1x	50%
	Tratamento de roupas	
	Higiene habitacional	
	A. Animação e Socialização	65%
	Outro serviço	55%
	Higiene pessoal 2x (Fim de semana)	75%
9	Higiene pessoal 1x	60%
	Tratamento de roupas	
	A. Animação e Socialização	
	Outro serviço	65%
	Higiene Pessoal 1x (Fim de semana)	70%
	Higiene pessoal 2x (Fim de semana)	75 %
10	Alimentação	65%
	Higiene pessoal 1x	
	Higiene habitacional	
	Tratamento Roupas	
	A. Animação e Socialização	70 %
	Outro serviço	75%
	Higiene pessoal 2x (Fim de semana)	



4. Os outros serviços que se encontram nas opções de 1 a 10 incluem as atividades ocupacionais, cuidados de imagem, apoio psicossocial e pequenas reparações que não requerem gastos, esses serão considerados serviços complementares a cobrar ao utente;
5. De acordo com o disposto no nº. 1, o cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

- RC = Rendimento “per capita” mensal;
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);
D = Despesas mensais fixas;
N = Número de elementos do agregado familiar.

Consideram-se despesas fixas as seguintes:

- 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;
 - Despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum;
 7. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, de natureza fiscal ou outros;
 8. A não apresentação anual da declaração de rendimentos confere à AMITEI o direito de cobrar o valor máximo correspondente ao custo médio real do cliente;
 9. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade;
 10. A comparticipação familiar é mensal e efetuada em 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o correspondente ao duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer tipo, por cada um dos seus elementos;
 11. O pagamento da comparticipação para além do prazo estabelecido na norma XV, confere à AMITEI o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento;
 12. O não pagamento das comparticipações mensais confere o direito à Direção de suspender os serviços ao Cliente ou proceder à sua exclusão da Instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;



13. Quando de incorretas informações sobre os respetivos rendimentos ocorrer prejuízo para a Instituição, poderá haver lugar à suspensão dos serviços ao Cliente até à regularização ou pagamento de tudo o que for devido, em prazo que lhe será concedido, ou à sua exclusão da Instituição;
14. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado exceda 15 dias não interpolados.
15. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o Cliente pagará 50% do montante mensal calculado;
16. As comparticipações familiares serão, em regra, objecto de revisão anual, a aplicar a 01 de junho, tendo em conta a taxa de inflação, princípio de equidade e sinais exteriores de riqueza e resultam da aplicação do Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS;
17. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
18. Nas situações em que, por qualquer motivo, o Cliente prescinde dos serviços, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não são reembolsadas quaisquer quantias, excetuando em caso de falecimento, em que será aplicado um desconto de 50%, quando o óbito ocorra nos primeiros quinze dias do mês;
19. Na situação de não ser possível enquadrar o cliente nas vagas comparticipadas por acordo de cooperação celebrado com Instituto Segurança Social será cobrado o valor constante na tabela, afixada em local bem visível, tabela que poderá ser revista anualmente, previamente aprovada pela Direção da Instituição;
20. Para os clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação, o valor da comparticipação será de acordo com a tabela afixada em local visível na Instituição e atualizado anualmente não podendo o mesmo ultrapassar o custo médio real do utente para esse ano.

NORMA XVII

REFEIÇÕES

1. A alimentação diária é distribuída no domicílio do Cliente no período compreendido entre as 12h00 e as 14h00 horas, e as 17h30 e 19h30 horas de acordo com a ementa pré-estabelecida, respeitando as boas práticas de higiene e segurança alimentar;
2. Serão sempre respeitadas as dietas alimentares dos Clientes, desde que prescrita pelo médico e/ou dietista;
3. A AMITEI disponibiliza diariamente, em alternativa, uma ementa de dieta ao cliente. A mesma apenas poderá sofrer alterações nas condições constantes no ponto 2;
4. A ementa semanal será facultada aos Clientes que a solicitarem.

NORMA XVIII

ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS

1. Em caso aplicável, a instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os Clientes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico-recreativas, desportivas, espirituais e/ou religiosas, quotidianas e de intercâmbio com as outras respostas sociais da Instituição e/ou da comunidade. O plano de atividades é elaborado anualmente,



através do levantamento de interesses dos Clientes, de acordo com os recursos da Instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;

2. Em caso aplicável, no âmbito do tratamento de roupas, deverão as mesmas ser marcadas com um número atribuído no ato de admissão. A marcação, na impossibilidade de ser executada pelo Cliente ou seus familiares, será feita pela Instituição. A limpeza e tratamento de roupa, além do habitual, poderão ser executados nas casas da especialidade, por conta do Cliente, a Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de peças de roupa que não estejam devidamente identificadas.
3. A Instituição procurará, dentro da disponibilidade, satisfazer as necessidades dos Clientes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um;
4. A Instituição, sempre que seja possível e a situação o exija, caso o Cliente não tenha suporte familiar, disponibiliza uma colaboradora para acompanhar os seus Clientes a consultas, exames auxiliares de diagnóstico e a serviços de urgência;
5. Os medicamentos, exames médicos, transportes a Unidades de Saúde, meios complementares de diagnóstico, fisioterapia, fraldas entre outros bens solicitados à Instituição são da responsabilidade dos Clientes, cobrados aos mesmos de acordo com tabela de preços praticada;
6. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do Cliente ou Representante, contudo poderão ser requisitados serviços de enfermagem à Instituição que têm valores a imputar ao cliente.

NORMA XIX

PASSEIOS / DESLOCAÇÕES

1. A organização de passeios e/ou deslocações são da responsabilidade da equipa técnica organizadora;
2. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma participação por parte dos Clientes;
3. Sempre que necessário ou conveniente, a participação do Cliente em passeios ou deslocações será precedida de autorização dos respetivos familiares ou Representantes;
4. Durante as atividades de animação desenvolvidas, os Clientes são sempre acompanhados pelas colaboradoras da Instituição.

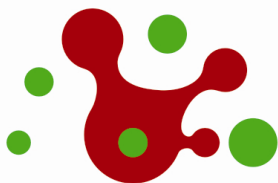
NORMA XX

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Os recursos humanos afetos à resposta social do SAD, são compostos por uma Assistente Social - Diretora técnica, enfermeiro, um animador sociocultural, um administrativo, ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais, cozinheiro e ajudante de cozinheiro.

De acordo com as respetivas categorias, são atribuídas as seguintes competências:



1. Ao enfermeiro:

Prestar cuidados de enfermagem aos doentes, administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão; colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde, no exercício da sua profissão.

2. Ao animador sociocultural:

Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos Clientes, no âmbito dos objetivos da Instituição; acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

3. Ao administrativo:

Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da Instituição ou serviço público, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e material de escritório; rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços ou destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma; efetuar o processamento de texto de memorandos, cartas/ofícios, relatórios, notas informativas e outros documentos, com base em informação fornecida; arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo; proceder à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados; preencher e conferir documentação de apoio à atividade comercial, designadamente documentos referentes a contratos de compra e venda (requisições, guias de remessa, faturas, recibos e outros), e documentos bancários (cheques e outros). Registar e atualizar, manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas da área administrativa, dados necessários à gestão da empresa, nomeadamente, os referentes ao economato, à faturação, vendas e clientes, compras e fornecedores, pessoal e salários, stocks e aprovisionamento. Atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à Instituição, nomeadamente, clientes, fornecedores e colaboradores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.

4. Ao ajudante de ação direta:

Trabalhar diretamente com os Clientes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: receber os Clientes e fazer a sua integração; proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos Clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços; assegurar a sua alimentação regular; recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; prestar cuidados de higiene e conforto dos Clientes e instalações; substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos Clientes e proceder ao acondicionamento e arrumação dos mesmos; requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição.

5. Ao auxiliar de serviços gerais:

Proceder à limpeza e arrumação das instalações; assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; servir refeições em refeitórios; desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e/ou outros valores; desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua



categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

6. Ao cozinheiro:

Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; elaborar ou contribuir para a confeção das ementas, receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amassar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias; empratar, guarnecer, confeccionar os doces destinados às refeições; executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

7. Ao ajudante de cozinheiro compete:

Trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos; preparar guarnições para os pratos; executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colaborar no serviço de refeitório.

NORMA XXI

DIREÇÃO TÉCNICA

A **Direção Técnica** desta resposta social é assegurada por um técnico habilitado com formação no âmbito das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, e preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções nos termos do disposto na Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, no artigo 8.º, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

À **Direção técnica** compete, designadamente:

1. Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as atividades da Instituição; colaborar na determinação da política da Instituição; planear a utilização mais conveniente do pessoal, equipamento, materiais, instalações e capitais; orientar, dirigir e fiscalizar a atividade da Instituição, segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; criar e manter uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir de maneira eficaz; colaborar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos;
2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos; sensibilizar os colaboradores face às problemáticas dos Clientes;
3. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da situação do Cliente e da elaboração do respetivo plano individual de cuidados; proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação em função do plano de cuidados definidos;
4. Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades.

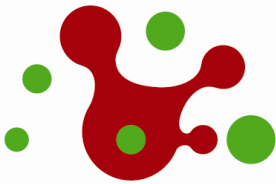
CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

DIREITOS DOS CLIENTES

São direitos dos Clientes:



1. Ter tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, bem como dos seus familiares, em obediência às obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD);
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;
4. Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
5. Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
6. Ter a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta esteja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
7. Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
8. Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. Não ser suspenso ou excluído da Instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.

NORMA XXIII

DEVERES DOS CLIENTES / REPRESENTANTES

São deveres dos Clientes e Representantes:

1. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição, colaboradores e os companheiros;
2. Tratar todos os dados pessoais a que, por força da sua institucionalização tenham acesso, com sigilo e confidencialidade, não os podendo divulgar por qualquer forma;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da AMITEI, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;
4. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
6. Comunicar previamente à Direção Técnica eventuais ausências do domicílio ou assim que lhe seja possível ou por intermediário;
7. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
8. Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
9. Informar a Direção técnica se possuem Câmaras de videovigilância com gravação de som e imagem para se dar conhecimento aos colaboradores e equipa técnica que frequentem o domicílio, nos termos do Regime Geral de Protecção de Dados (RGPD);
10. Os Representantes dos Clientes devem:
 - a) Comparecer em reuniões sempre que seja solicitado;
 - b) Fornecer vestuário e calçado adequado ao seu familiar;
 - c) Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do Cliente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes.



-
- d) Respeitar a privacidade e vontade do cliente;
 - e) Não pôr em causa as rotinas e atividades do Serviço de Apoio Domiciliário e o bem-estar e segurança dos clientes e funcionários;
 - f) Respeitar as orientações dos responsáveis pela atividade.

NORMA XXIV

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São direitos da Instituição:

1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Instituição;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou Representante no ato da admissão;
6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço, o Cliente que de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.
7. Em caso de injúria ou calúnia, por parte dos clientes, familiares ou representante, proceder ao apuramento de responsabilidades podendo recorrer à via judicial.

NORMA XXV

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Cliente;
2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada Cliente;
3. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
4. Proceder à admissão dos Clientes, de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
7. Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes atualizados;
8. Manter atualizados os processos individuais dos Clientes;
9. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos Clientes;
10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
11. Organizar com os Clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
12. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao Cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafetivo;
13. Tratar todos os dados dos clientes e familiares em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de dados.



NORMA XXVI

DIREITOS DOS COLABORADORES

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;
2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.
3. Os colaboradores têm direito a que os seus dados sejam tratados com sigilo e confidencialidade de acordo com as normas de tratamento do RGPD.

NORMA XXVII

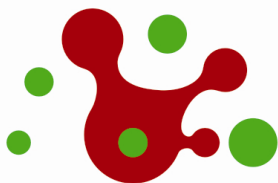
DEVERES DOS COLABORADORES

1. Tratar os clientes, familiares e visitantes com respeito, dignidade, paciência, carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
2. Têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;
3. Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
4. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade dos clientes ou que afetem os interesses da mesma;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias e a deontologia profissional;
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe estejam confiados;
7. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos, nem aceitar deles quaisquer objetos ou valores;
8. Participar de forma empenhada nas ações de formação que lhe forem proporcionadas, ainda que realizadas fora do horário de trabalho, mantendo e aperfeiçoando permanentemente o serviço das suas funções;
9. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.
10. Não divulgar por qualquer forma os dados pessoais e fotografias de clientes e seus familiares, outros trabalhadores e outras pessoas com quem se relacionem por força do seu trabalho na Instituição.

NORMA XXVIII

DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

Os voluntários têm o direito de:



1. Ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei nº 71/98 de 3 de novembro;
2. Celebrar um contrato de compromisso com a Câmara Municipal de Leiria – Organização promotora – de um programa de voluntariado que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
3. A que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade em obediência às regras do RGPD;
4. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
5. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
6. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
7. Ser reconhecido pelo trabalho desenvolvido na AMITEI pelo trabalho que desenvolve com certificação.

NORMA XXIX

DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

Os voluntários têm o dever de:

1. Respeitar os Clientes, suas famílias/representantes e Direção no que toca à vida privada, à dignidade da pessoa, às convicções religiosas, ideológicas e culturais;
2. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
3. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
4. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da AMITEI, potenciando a sua atuação no âmbito da partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade.
7. Informar a AMITEI com a maior brevidade possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho de voluntário.

NORMA XXX

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. A AMITEI só se responsabiliza pelos objetos e valores que os Clientes entreguem à sua guarda;
2. A Direção não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os Clientes tenham em seu poder e em suas residências;
3. Na saída definitiva, ou após falecimento do Cliente, os seus haveres, tais como roupa e chaves da habitação, serão devolvidos ao responsável ou a quem de direito pertencerem, mediante assinatura de documento de entrega, depois de satisfeitos os encargos e despesas com a Instituição;
4. Os bens e valores dos clientes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de seis meses a contar da data de saída, remeterá a título de doação para a Instituição. No caso de chaves do domicílio procede-se à sua destruição.



NORMA XXXI

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. O Cliente pode, a todo o tempo, desistir da prestação de cuidados por parte da Instituição, informando-a com 30 dias de antecedência;
2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o Cliente se encontre hospitalizado ou se ausente para férias ou por outras razões devidamente fundamentadas, avisando, neste caso, a Instituição com 8 dias de antecedência, ou logo que possível, se imprevisível;
3. Se quando cessar o motivo da interrupção, o cliente não regressar, haverá lugar à cessação do contrato.

NORMA XXXII

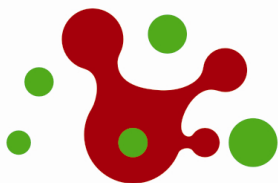
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A prestação de serviços do serviço de Apoio Domiciliário 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 clientes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Sempre que o cliente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados mediante assinatura a rogo ou pelo seu representante legal.
4. O contrato contém os principais direitos e obrigações de ambas as partes, a identificação da entidade prestadora de serviços, período de vigência, condições de alteração, suspensão ou rescisão do contrato, os serviços e atividades, local e periodicidade dos mesmos.
5. Após a celebração do contrato, é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal, ficando o outro original no processo individual do cliente.

NORMA XXXIII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. Pode ocorrer a cessação da prestação de serviços, mediante a resolução imediata pela Instituição do contrato de prestação de serviços celebrado com o utente, nas seguintes situações:
 - a) Acordo das partes ou não renovação;
 - b) Caducidade (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta da prestação dos serviços, ausência do cliente do Serviço de Apoio Domiciliário por período igual ou superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Rescisão por uma das partes;
 - d) Incumprimento reiterado do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - e) O não pagamento das participações familiares, por período igual ou superior a 60 dias;
 - f) Inadaptação do cliente;
 - g) O não regresso do cliente após o período de suspensão contratual nos termos da Norma XXXI, ponto 3.



2. No caso do cliente ou do representante legal, pretender cessar o contrato, terá de comunicar, por escrito, a sua intenção, com 30 dias de antecedência relativamente à data em que pretende que a mesma produza efeitos;
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento das participações mensais correspondente ao prazo de aviso em falta;
4. Qualquer dos outorgantes poderá ainda fazer cessar, por escrito, com justa causa, a prestação de serviços por incumprimento do outro outorgante;
5. Poderá ainda, a prestação de serviços cessar nos primeiros 30 dias de vigência do contrato, por inadaptação do cliente sendo, neste caso, devidas as participações daquele mês e respetivas despesas;
6. A rescisão do contrato com justa causa, implica a saída do cliente no prazo máximo de 30 dias, após a comunicação, recaindo a responsabilidade de todas as despesas inerentes à sua saída no cliente ou seu representante legal.

NORMA XXXIV

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a AMITEI possui livro de reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, nos serviços administrativos.
2. Existe ainda o livro de reclamações eletrónico que poderá ser utilizado em alternativa.

NORMA XXXV

COMUNICAÇÕES

No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóveis indicados para o efeito.

NORMA XXXVI

SUGESTÕES / OPINIÕES

1. Existe na Instituição uma caixa de recolha de sugestões/opiniões, na entrada principal do edifício, acompanhada de impressos próprios;
2. Todas as sugestões/opiniões (orais ou escritas) são comunicadas à Direção da Instituição, pela Direção Técnica que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

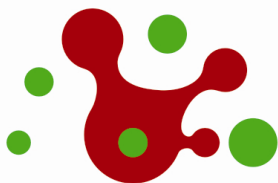
CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII

GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE CASOS DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus tratos, físicos ou verbais, por parte de clientes ou seus familiares aos funcionários da Instituição;
2. Caso tal se verifique, será objecto de análise pela direcção técnica ou direcção da instituição que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando



de imediato exclusão do cliente ou efectuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência;

3. Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos serão analisados pela Direção Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Procedimentos de Prevenção e Controlo de maus Tratos da AMITEI.

NORMA XXXVIII

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112).

NORMA XXXIX

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

A Direção Técnica da AMITEI deverá informar os Clientes ou seus Representantes, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do Cliente, alterações que deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Leiria) para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXX

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XXXXI

FORO COMPETENTE

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

Ao abrigo do art.º da Lei nº 144/2015 de 8 de setembro, o consumidor pode ainda recorrer, à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

NORMA XXXXII

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em Reunião de Direção de 23 de maio de 2023, Ata n.º 194.

AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes