

Índice remissivo

CAPÍTULO I - Denominação, natureza e fins

- Artigo 1.º Âmbito de Aplicação
- Artigo 2.º Legislação aplicável
- Artigo 3.º Generalidades
- Artigo 4.º Objetivos da resposta social SAD
- Artigo 5.º Serviços Prestados

CAPÍTULO II - Processo de selecção e admissão dos utentes

- Artigo 6.º Destinatários
- Artigo 7.º Processo de admissão
- Artigo 8.º Listas de Espera
- Artigo 9.º Processo individual
- Artigo 10.º Processo social
- Artigo 11.º Processo clínico

CAPÍTULO III - Agregado familiar, regime de comparticipações e rendimentos

- Artigo 12.º Agregado familiar
- Artigo 13.º Regime de comparticipação
- Artigo 14.º Rendimentos
- Artigo 15.º Mensalidade
- Artigo 16.º Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente
- Artigo 17.º Contrato
- Artigo 18.º Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

CAPÍTULO IV - Regras de Funcionamento

- Artigo 19.º Proteção de dados pessoais
- Artigo 20.º Refeições
- Artigo 21.º Passeios ou deslocações e saídas dos utentes

CAPÍTULO V - Direitos e deveres do utente e familiares

- Artigo 22.º Direitos dos utentes
- Artigo 23.º Deveres dos utentes
- Artigo 24.º Direitos dos familiares
- Artigo 25.º Deveres dos familiares

CAPÍTULO VI - Direitos e deveres dos Colaboradores

- Artigo 26.º Deveres dos Colaboradores
- Artigo 27.º Direitos dos Colaboradores

CAPÍTULO VII - Direitos e deveres da Instituição

- Artigo 28.º Direitos da Instituição
- Artigo 29.º Deveres da Instituição

CAPÍTULO VIII - Gestão e prevenção de negligência e maus-tratos

- Artigo 30.º Negligência, abusos e maus-tratos por parte dos Colaboradores
- Artigo 31.º Negligência, abusos e maus-tratos por parte dos Familiares

CAPÍTULO IX - Disposições gerais

- Artigo 32.º Livro de reclamações
- Artigo 33.º Disposições complementares
- Artigo 34.º Foro competente
- Artigo 35.º Lacunas

REGULAMENTO DO
APOIO DOMICILIÁRIO

PREÂMBULO

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão (SCMM).

CAPÍTULO I

Denominação, natureza e fins

Artigo 1.º

Âmbito de Aplicação

O Serviço do Apoio Domiciliário é um equipamento da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua do Adro, nº9, Montalvão, concelho de Nisa, licenciado pelo Decreto-Lei nº 133-A/97 de 30 de Maio e com acordo de cooperação para a resposta social de SAD celebrado com o Centro Distrital de S.S. de Portalegre.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem a Resposta de SAD da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão são:

- Decreto-Lei 172-A de 2014, 15 Novembro – Estatutos IPSS;
- Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho.
- 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
- Compromisso de cooperação para o setor social e solidário para o biénio 2015-2016.
- Portaria de Extensão entre a União das Misericórdias Portuguesas e a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes;

Artigo 3.º

Generalidades

1. A Resposta Social de SAD é desenvolvida em equipamento aberto, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar.
2. O SAD tem como finalidade dar resposta a pessoas idosas, em situações de risco ou perda de independência por período temporário ou permanente, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável. Prestando ajuda directa ao idoso e indirecta à família e/ou comunidade.

Artigo 4.º

Objetivos da resposta social SAD

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- h) Promover o respeito pelos direitos dos utentes demais interessados;
- i) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;

Artigo 5.º

Serviços prestados

1. A Santa Casa da Misericórdia de Montalvão assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação (almoço e jantar), todos os dias são fornecidas duas refeições quentes, devidamente acondicionadas em recipientes próprios, e iguais às fornecidas aos utentes de Lar e Centro de Dia que se encontram na instituição;
 - b) Além do almoço e jantar, são fornecidos produtos que podem ser variados, com destino ao pequeno – almoço e lanche dos utentes; os produtos são distribuídos aos utentes semanalmente, ou várias vezes por semana;
 - c) Cuidados de higiene; Se esta for praticada pelo utente na sua casa, o utente não pagará a percentagem devida a estes serviços; Se a higiene pessoal for feita nas instalações da Instituição, o utente pagará a percentagem devida por estes serviços;
 - d) Tratamento de roupa pessoal e de cama;
 - e) Higiene habitacional (no estritamente necessário à natureza do apoio prestado);
 - f) Acompanhamento médico e de enfermagem, devendo em caso de doença, sempre que possível deslocar-se ao Gabinete Médico da Instituição. Em caso de situações graves, por doença, durante o dia ou a noite, o utente deve entrar em contacto com os nossos serviços, para providenciar, se for caso disso a sua ida ao Hospital.
 - g) Animação e recreação;

- h) Transporte e acompanhamento de utentes ao Centro de Saúde de Nisa e ao Hospital Distrital de Portalegre, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
- i) Apoio Social.

CAPÍTULO II

Processo de seleção e admissão dos utentes

Artigo 6.º

Destinatários

1. São admitidas no SAD as pessoas com, ou mais 65 anos ou com idade inferior em casos especiais, analisados pela Mesa Administrativa;
2. As pessoas referidas no ponto anterior, para serem admitidas na Instituição, têm de residir preferencialmente na Freguesia;

Artigo 7.º

Processo de admissão

1. Os interessados em ser admitidos na ERPI da SCMM, devem requerer uma entrevista com o Diretor, acompanhado do familiar responsável (filhos ou cônjuge), ou na impossibilidade destes o responsável pelo utente;
2. Para preenchimento da ficha do processo, serão entregues fotocópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade do utente e do seu representante legal;
 - b) Cartão contribuinte do utente e do seu Representante Legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Comprovativo de todas Pensões de Reforma;
3. No acto de inscrição será dado conhecimento prévio aos idosos e seus familiares das normas de funcionamento do SAD, para que estes fiquem devidamente informados dos seus deveres e direitos;
4. O acordo sobre a mensalidade a pagar pelo Idoso será assinado por este ou por um familiar, ou pessoa idónea, que mediante assinatura do respetivo contrato, será o responsável perante a Instituição, pelas declarações prestadas;

Artigo 8.º

Listas de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o candidato deverá ser integrado numa lista de espera;
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.

Artigo 9º

Processo individual

O Processo Administrativo deverá conter:

- a) A identificação do utente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
- b) A data de entrada e de saída e o motivo desta;
- c) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra a contactar em caso de necessidade;
- d) Indicação do médico assistente e do respectivo contacto;
- e) Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respectivo pagamento;
- f) A referenciação da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada utente;
- g) O contrato de alojamento;
- h) Outras informações de interesse.

Artigo 10º

Processo social

O processo Social deverá conter:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

Artigo 11º

Processo clínico

1. Deve constar do processo clínico do utente:
 - a) História clínica do utente;
 - b) Análises clínicas actualizadas e electrocardiograma actualizado;
 - c) Ficha de anotação e prescrição médica e respectiva data;
 - d) Ficha de avaliação clínica e de dependências;
 - e) Ficha de registo de valores vitais;
 - f) Ficha de utilização de ajudas técnicas;
 - g) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos.
2. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, o SAD pode solicitar aos utentes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a qualquer acto médico ou tratamento que lhes seja proposto.
3. O processo clínico deverá ser elaborado por profissionais de saúde, e o seu acesso é restrito nos termos da legislação em vigor;
4. A instrução e a avaliação do processo clínico ficarão a cargo do médico da SCMM;

CAPÍTULO III

Agregado familiar, regime de comparticipações e rendimentos

Artigo 12º

Agregado familiar

1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco por afinidade, ou outras situações familiares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Pais e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º Grau;
 - c) Pais e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos utentes do agregado familiar;

Artigo 13º

Regime de comparticipação

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago, pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida pela resposta social a aplicar sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar variará entre os 45% e os 75%.
2. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, a efectuar no início do ano civil.
3. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento de dependência do 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.

Artigo 14º

Rendimentos

1. Consideram-se rendimentos para efeitos de pensão, as 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.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido
 - b) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até valor máximo da tarifa de transporte da área de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) c) e d) do número anterior, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior ao IAS, é considerado o valor real da despesa.

4. O rendimento "per capita" mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula: $R = (RAF - D) / N$

Sendo:

R = Rendimento "per capita" mensal.
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas;
n = número de elementos do agregado familiar.

5. A comparticipação do utente será efectuada em 14 pagamentos de igual valor, dividindo os rendimentos de 14 meses por 12:

- a) 12 relativos a cada um dos meses do ano;
- b) 1 relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Verão;
- c) 1 relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Natal;
- d) A comparticipação será devida em apenas 12 pagamentos quando, comprovadamente, os elementos do agregado familiar não beneficiem de subsídio de Verão e de Natal;

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações do rendimento, e após efectuarem que considerem adequadas podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

Artigo 15.º Mensalidade

1. Pese embora o fato, dos acordos de cooperação celebrados que obrigam à aplicação das normas de comparticipação dos utentes ou famílias, compete à Mesa Administrativa o critério, desde que adequados aos indicativos técnicos decorrentes do exercício das atribuições específicas dos serviços competentes do ministério da tutela, assim:

- a) O acordo sobre a mensalidade a pagar pelo utente será assinado por este ou por um familiar, ou seu representante, que mediante assinatura do respectivo contrato, será o responsável perante a Instituição, pelas declarações prestadas.
- b) O utente obriga-se ao pagamento, até ao último dia útil do mês, de uma comparticipação pecuniária dependente dos seus rendimentos e do percentual de comparticipação definido pela Instituição de acordo com o artigo 16.º;
- c) Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento.

Artigo 16.º

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos, apresentando documento comprovativo do seu internamento, passado pelos serviços hospitalares;
2. Nos períodos em que o utente se ausentar por motivos que não sejam de doença ou internamento hospitalar, pagarão a mensalidade por completo.
3. Nos casos em que um casal, seja apenas internado um dos conjugues, e o internado tenha uma reforma pequena, ou não tenha reforma alguma, este terá sempre de pagar o montante estipulado pela Mesa Administrativa, que será em função da reforma do conjugue não internado. No caso de falecimento de um dos conjugues, o pagamento do internado, será sempre de acordo com a reforma definitiva. Em qualquer caso, o internado fica sempre sujeito ao pagamento das restantes cláusulas do Regulamento Interno do SAD;

Artigo 17.º

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, é celebrado um contrato, neste caso, referente à Resposta Social do SAD desta Instituição;

2. Após celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, bem como deste regulamento Interno;

Artigo 18.º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

- a) Por morte: a Instituição comunica à família, bem como ao médico da Instituição de imediato, se o utente falecer durante a permanência no SAD;
- b) Por desistência: qualquer dos outorgantes pode unilateralmente a todo o tempo por termo ao contrato independentemente de justa causa, desde que comunique por escrito e com antecedência não inferior a 30 dias, essa intenção;

CAPITULO IV

Regras de funcionamento

Artigo 19.º

Protecção de dados pessoais

1. A informatização dos dados constantes do processo individual do utente obedece à legislação em vigor sobre protecção de dados pessoais;
2. Os profissionais com acesso ao processo individual do utente devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do utente;

Artigo 20.º

Refeições

1. As ementas são elaboradas com produtos de qualidade e devidamente confeccionados, procurando satisfazer os hábitos alimentares dos utentes, cumprindo as dietas, quando estas forem por prescrição médica.
2. As ementas serão afixadas em local visível de forma a serem consultadas pelos utentes e familiares.
3. O horário de refeições é o seguinte:
 - 12H00 - Almoço;
 - 18H00 - Jantar.

Artigo 21.º

Passeios ou deslocações e saídas dos utentes

1. O Desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da competência do Diretor da SCMM em coordenação com o Animador Sociocultural da instituição;
2. Os passeios são gratuitos, e quando necessário, a SCMM suporta os encargos adjacentes;
3. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelas funcionárias desta instituição.

CAPITULO V

Direitos e deveres do utente e familiares

Artigo 22.º

Direitos dos utentes

1. O utente deve entrar no SAD, tendo em conta a sua vontade própria;
2. Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Conhecimento do Regulamento do funcionamento do SAD, e das decisões da Mesa Administrativa que interfiram com o mesmo. (entenda-se utente);
4. Usufruir de todas as atividades do SAD, de acordo com os seus interesses e capacidades, apresentar propostas à Mesa Administrativa, visando a melhoria dos serviços, que sejam, possíveis de pôr em prática;
5. Apoio na área da Saúde prestado pelo Gabinete Médico da SCMM ou outros;

Artigo 23.º

Deveres dos utentes

1. Cumprir as normas expressas no funcionamento do SAD, bem como de outras decisões que venham a ser tomadas sobre o seu funcionamento;



REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTALVÃO

2. Satisfazer o quantitativo acordado sempre que se ausente do SAD, por hospitalização, em ou outras situações, em que o seu lugar continue assegurado;
3. Indemnizar a Santa Casa da Misericórdia do valor de qualquer dano ou prejuízo, que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas.

Artigo 24.º

Direitos dos familiares

1. Obter informação adequada sobre o utente de que é familiar;
2. Participar nas ações promovidas pelo SAD, destinadas aos Utentes e à participação de familiares;
3. Celebrar com os utentes datas festivas, como o Natal e Páscoa.

Artigo 25.º

Deveres dos familiares

1. Satisfação dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas referidas no presente regulamento;
2. Ligação frequente com o SAD, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
3. Colaborar com o SAD, na procura do bem-estar e alegria do utente, visitando-o com regularidade, especialmente em datas festivas ou de aniversário, procurando estar sempre informado do seu estado de saúde e de bem-estar;
4. Apoiar e acompanhar o utente sempre que seja possível aos serviços de Saúde
5. Promover as diligências necessárias para o utente ser acolhido por si ou por outra Instituição apropriada, se receber comunicação da SCMM em tal sentido;

CAPITULO VI

Artigo 26.º

Deveres dos Colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção da SCMM e Direção Técnica do Lar de Idosos;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção da SCMM, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o Lar de Idosos;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
5. Guardar lealdade à SCMM, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e funcionários;
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMM, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
7. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
8. Contribuir para maior eficiência dos serviços do Lar de Idosos, de modo a assegurar o seu bom funcionamento.
9. Prestigiar a SCMM e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
10. Proceder como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
11. Tratar os utentes e visitantes, com a correção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os ofendam ou atentando contra o seu pudor;
12. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes e/ou funcionários, etc.;
 - b) Atos praticados pelos utentes, visitas e funcionários, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra a moral e bons costumes.
13. Não exercer qualquer influência nos utentes ou seus 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 27.º

Direitos dos Colaboradores

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;

2. Ter direito a condições que permitam a sua formação;
3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço;
4. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
5. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da SCMM;
6. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas;

CAPITULO VII

Direitos da Instituição

Artigo 28.º

São direitos da Instituição

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento da Instituição.
2. Rescisão de Contrato com o cliente sempre que, este, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha em causa, ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 29.º

São deveres da Instituição

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados aos utentes.
2. Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida dos utentes no seu processo natural de envelhecimento.
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar.
4. Potenciar a integração social.

CAPITULO VIII

Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-Tratos

Artigo 30.º

Negligência, abusos ou maus-tratos por parte dos Colaboradores

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Colaboradoras da instituição, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o Diretor Técnico da situação ocorrida;
 - b) O Diretor Técnico, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do cliente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Colaboradoras ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - c) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.

Artigo 31.º

Negligência, abusos ou maus-tratos por parte dos familiares

2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Sempre que detetada algumas destas situações, as Colaboradoras devem informar o Diretor Técnico;
 - b) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - c) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente

CAPITULO IX

Disposições gerais

Artigo 32.º

Livro de reclamações

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

Artigo 33.º

Disposições complementares

1. Alterações no Regulamento nos termos da legislação em vigor, deverão ser acordadas com os utentes ou os seus representantes

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONTALVÃO

legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre;

2. Qualquer situação omissa neste Regulamento será solucionada pela Mesa Administrativa sempre que tenha conhecimento;

Artigo 34º

Foro competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Nisa.

Artigo 35º

Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com parecer técnico e da Direcção da Santa Casa da Misericórdia de Montalvão.

Artigo 36.º

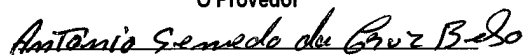
Norma transitória

Constituído por trinta e seis artigos, este Regulamento revoga integralmente o anterior Regulamento da Santa Casa da Misericórdia, entrando em vigor imediatamente após aprovação em Assembleia Geral e cumprimento das demais formalidades exigidas por lei.

Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, 15 de novembro de 2015

O Presente Regulamento foi elaborado pela Mesa Administrativa com a colaboração da Diretora Técnica, em 15 de novembro de 2015

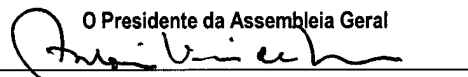
O Provedor



(António Semedo da Cruz Belo)

Aprovado pela Assembleia-Geral, em 15/11/2015

O Presidente da Assembleia Geral



(António Vicente de Matos Churro)

