



## **APOIO DOMICILIÁRIO**

### **REGULAMENTO INTERNO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA REAL**



## **CAPÍTULO I**

### **PRINCÍPIOS GERAIS**

#### **ARTIGO 1º**

##### **DEFINIÇÃO**

O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, consiste na prestação de cuidados individualizados, no domicílio, a pessoas que, pela sua idade, estado de saúde, condicionalismos sociais e económicos se tornam dependentes, total ou parcialmente, e que não tenham retaguarda familiar, ou tendo, que esta não consiga dar respostas às suas necessidades básicas ou actividades da vida diária.

#### **ARTIGO 2º**

##### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário desta Instituição visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
3. Responder às necessidades de auto-estima e segurança dos utentes, contribuindo assim para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
4. Respeitar a independência, individualidade e privacidade dos utentes;
5. Evitar que as pessoas entrem num processo de solidão e isolamento, proporcionando contactos com o exterior através do convívio e outras iniciativas com diferentes grupos etários;
6. Retardar ou se possível evitar o processo de institucionalização;
7. Proporcionar aos utentes formas adequadas de ajuda que não possam ter com a sua família;



8. Responder às necessidades básicas, nomeadamente alimentação, tratamento roupa, higiene habitacional, higiene e conforto pessoal;

### **ARTIGO 3º**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

- 1.1. Prestação de cuidados de higiene pessoal e de conforto;
  - 1.2. Arrumação e pequenas limpezas de ambiente no domicílio (espaço do utente);
  - 1.3. Distribuição de refeições (almoço);
  - 1.4. Tratamento de roupa, na instituição, mediante avaliação da disponibilidade dos recursos físicos e humanos do utente e da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real.
  - 1.5. Socialização e animação, adequada a cada situação, sempre que se justifique e que for possível.
  - 1.6. Participação em festas / convívios através da integração noutras respostas sociais, sempre que seja exequível.
  - 1.7. Contribuir para a autonomia do utente, incentivando-o a manter-se activo nas tarefas que é capaz de realizar.
  - 1.8. Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade, adequados à satisfação das necessidades.
  - 1.9. Promover a continuidade ou reavivar dos laços familiares, diligenciando para que os familiares não esqueçam os seus deveres em relação aos idosos, mantendo estreita ligação com eles.
  - 1.10. Estimular o interesse na participação de actividades proporcionando a execução de trabalhos manuais, leitura no domicílio. E sempre que exequível a deslocação e participação nas actividades da Instituição.
  - 1.11. Proporcionar deslocações ao exterior.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, realiza ainda as seguintes serviços, desde que sejam de primeira necessidade, e se verifique inexistência de retaguarda familiar e após avaliação e parecer do(a) Director(a) Técnico(a):



- 2.1. Transporte e acompanhamento dos utentes aos Centros de Saúde de Vila Real e ao Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro;
- 2.2. Aquisição de medicamentos;
- 2.3. Aquisição de bens (de 1ª necessidade)
- 2.4. Pagamento mensal de despesas (exemplo: água, luz, telefone);
- 2.5. O apoio em situações de emergência.

## **CAPITULO II**

### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

#### **ARTIGO 4º**

1. A anteceder a admissão, é realizada uma visita ao domicílio, pelo (a) responsável pelo (a) do Serviço de Apoio Domiciliário, para avaliação do grau de dependência do idoso, das condições habitacionais, do apoio familiar e da pertinência dos serviços solicitados, verificando desta forma se esta *resposta social* consegue dar resposta às necessidades pretendidas.

2 -Procedimentos para admissão:

- a) No acto da admissão, serão assinados pelo Provedor da Santa casa da Misericórdia de Vila Real, ou por quem o substitua, pelo utente e pelo responsável do pedido da sua admissão, os seguintes documentos:
- b) Regulamento Interno. (comprovativo recepção do Regulamento Interno)
- c) Contrato de prestação de serviços.

3- A admissão ao Serviço de Apoio Domiciliário obedece às seguintes condições:

- a) Só poderão ser admitidas pessoas que estejam previamente inscritas nos serviços administrativos da Santa Casa da Misericórdia.
- b) A admissão é precedida por um estudo socio-económico, que permite apurar as necessidades e urgência de cada situação.



c) O candidato a utente deve ter alguém que se responsabilize pelos encargos decorrentes do serviço prestado.

d) O candidato a utente ou responsável pelo pedido de apoio deve facultar à Instituição, os documentos comprovativos de rendimentos, qualquer que seja a sua origem e despesas do agregado, que lhe forem solicitados pelos serviços, caso contrário, a Mesa Administrativa poderá fixar a mensalidade que entender adequada.

e) As falsas declarações ou a consciente omissão de quaisquer rendimentos pode levar à suspensão do Serviço de Apoio Domiciliário.

#### 4. Prioridades de Admissão:

- a) Pessoas que não têm família, que vivem isoladas e/ou com carências a nível habitacional e socio-económico.
- b) Pessoas total ou parcialmente dependentes, em que a família não consegue dar resposta à satisfação das suas necessidades.
- c) Pertencer á área de abrangência.

#### 5. Área de intervenção:

A área de intervenção deste serviço circunscreve-se à cidade de Vila Real, podendo sair dos seus limites, sempre que os meios físicos e humanos o permitam.

### **CAPITULO III**

#### **Candidatura**

#### **ARTIGO 5º**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade ou cartão de 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 e/ou de subsistemas de saúde;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7. Em caso de admissão urgente, avaliada pelos serviços técnicos do serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta.

## **CAPITULO IV**

### **Processo Individual do Utente**

#### **ARTIGO 6º**

Após informação recolhida acerca do utente, é elaborado um processo individual em que constam:

1. Candidatura;
2. Dados de identificação pessoais e sociais (fotocópia dos documentos de identificação) e comprovativos de rendimentos e despesas;
3. Admissão e Acolhimento;
4. Valor da comparticipação;
5. Contrato;
6. Plano de desenvolvimento Individual;
7. Cuidados pessoais;
8. Nutrição e Alimentação;
9. Registo de serviços prestados diariamente.



10. Registos da Lavandaria;

11. Plano e acompanhamento das actividades Socioculturais;

12. Apoio nas actividades instrumentais na vida quotidiana. O que consta na elaboração do processo individual;

Os registos dos serviços prestados devem ser rubricados pelo prestador e os registos da avaliação periódica, rubricados pelo responsável. Estes devem permanecer no domicílio do utente, sendo arquivados, no final de cada mês, no processo individual.

## **CAPÍTULO V**

### **Instalações e Regras de Funcionamento**

#### **Instalações**

#### **ARTIGO 7º**

1. O Apoio Domiciliário usa as instalações do Lar da Imaculada Conceição sito na Rua Pe António Augusto Vilela, em Lordelo, Vila Real, bem como, a sede da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, no Largo Monsenhor Jerónimo do Amaral, e são compostas por:

- Recepção
- Gabinete
- Instalações sanitárias homens
- Instalações sanitárias mulheres
- Sala de pessoal
- Cozinha
- Zona de frios
- Arrumos Gerais



## CAPITULO VI

### Horários de Funcionamento

#### ARTIGO 8º

a) O serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno, entre as 08:00 e as 18:00 horas, em dias úteis, nos fins-de-semana e feriados, em horário a combinar, mediante avaliação e justificação e desde que não exista retaguarda familiar nem que estejam assegurados os serviços mínimos de salubridade e a Instituição reúna meios logísticos.

b) O horário das Trabalhadoras Auxiliares é repartido da seguinte forma: 08:00 as 18:00, com o respectivo horário de almoço, existindo rotatividade entre os turnos, podendo ser alterado pela Mesa Administrativa sempre que se Justifique.

c) Cada utente beneficia de um apoio diário, (em dias úteis) não sendo este contabilizado por tempo, mas sim de acordo com as necessidades do utente, sendo distribuído pela manhã ou pela tarde, conforme as suas necessidades e disponibilidade do serviço, sempre que se justifique alteração de horário e tempo de serviço, este será reajustado. O serviço de Apoio Domiciliário é restrito ao utente, não podendo ser alargado à família.

d) Quando existam situações de dependência que exijam recursos humanos ou ajudas técnicas que não estejam no âmbito do Apoio Domiciliário, as mesmas serão da responsabilidade do utente ou familiares / responsáveis.

e) Na ocorrência de um óbito na presença de um elemento do serviço de Apoio Domiciliário, este deve informar imediatamente o familiar e/ou responsável e o serviço. É de notar que o serviço de Apoio Domiciliário, não assume qualquer responsabilidade no que diz respeito ao funeral do utente.



## **CAPITULO VII**

### **Pagamento da Mensalidade**

#### **ARTIGO 9º**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado nos primeiros dez dias de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. O atraso no pagamento da mensalidade será penalizado com 10% do valor da mensalidade, após a 1ª semana de pagamento em falta e 20% após a 2ª semana, de pagamento em falta.
3. O não pagamento da prestação, pode ser motivo de suspensão dos serviços, ou mesmo rescisão do contrato.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

#### **ARTIGO 10º**

##### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. 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 mensal*

*RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)*

*D = Despesas mensais fixas*

*n = Número de elementos do agregado familiar*



3. 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, podendo a Mesa Administrativa, atender a sinais exteriores de riqueza.

4. A comparticipação do utente, devida pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

| <b>Serviço de Apoio Domiciliário (prestado em dias úteis)</b> | <b>Percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar</b> | <b>SAD dias úteis + Fim de semana Percentagem a aplicar</b> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2 serviços                                                    | 45 %                                                                  | 60%                                                         |
| 3 serviços                                                    | 50 %                                                                  | 65%                                                         |
| 4 serviços                                                    | 60 %                                                                  | 75%                                                         |
| 5 serviços                                                    | 61% a 75%                                                             | 75%                                                         |
| 6 serviços                                                    |                                                                       | 75%                                                         |

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

5.1.O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

5.2.O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

5.3.As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, desde que comprovado com declaração médica

5.4. As situações excepcionais serão analisadas e decididas pela Mesa Administrativa.

5.5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor deverá o cliente ser informado, por carta registada, com antecedência de um mês.



## **CAPITULO VIII**

### **ARTIGO 11º**

#### **Prova dos rendimentos do utente**

1. A mensalidade será actualizada no início de cada ano civil, em consequência do aumento do custo de vida e dos serviços, sendo disso notificado o utente e/ou os seus responsáveis com antecedência nunca inferior a trinta dias, sendo necessário que o utente ou familiar /responsável faculte os documentos (fotocópia da pensão e/ou reforma, bem como declaração de IRS) e/ou outros documentos comprovativos de rendimentos qualquer que seja a sua origem.
2. A não entrega dos documentos referidos no ponto 1, a Mesa Administrativa fixará a mensalidade que entender adequada.
3. As falsas declarações ou a consciente omissão de quaisquer rendimentos, pode levar à suspensão do contrato.
4. A prova das despesas fixas do utente é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

## **CAPITULO IX**

### **Refeições**

### **ARTIGO 12º**

1. As refeições são elaboradas de acordo com as necessidades específicas de cada cliente, nomeadamente as restrições alimentares impostas pelas doenças crónicas e alergias. No entanto, as dietas e necessidades específicas só poderão ser proporcionadas mediante prescrição médica e sendo solicitadas com a devida antecedência e aprovadas pelo(a) Director (a) Técnico(a).



2. A atribuição de alimentação especial do género macrobiótica ou vegetariana, será analisada particularmente sendo o utente responsabilizado pelo encargo económico daí resultante.

## **CAPITULO X**

### **Quadro de Pessoal**

#### **ARTIGO 13º**

1.O quadro de pessoal deste estabelecimento prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos.

2.Indicação do conteúdo funcional do quadro de pessoal:

2.1. Ao Director(a) Técnico(a) compete:

2.1.1.Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;

2.1.2.Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos, em parceria com a Mesa Administrativa

2.1.3. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados

2.1.4. Diagnosticar e assegurar que as necessidades de formação do pessoal do S.A.D são colmatadas.

2.1.5.Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados, realizando também uma avaliação periódica;

2.1.6.Garantir a supervisão do pessoal da SAD

2.1.7. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;

2.1.8. Realizar visitas periódicas ao domicílio dos utentes para levantamento de necessidades e actualização do plano de cuidados;

2.1.9. Planear e programar actividades de ocupação / animação dos utentes.



2.1.10. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.

2.2. Às Trabalhadoras Auxiliares (Serviços Gerais) compete:

2.2.1. Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;

2.2.2. Fazer a entrega das refeições aos utentes;

2.2.3. Distribuir e arrumar a roupa dos utentes;

2.2.4. Responsabilizar-se pela limpeza, higienização e arrumação das habitações, espaços usados pelos utentes.

2.2.5. Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações desde que enquadrado no artigo 3º ponto 2.

2.2.6. Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;

2.2.7. Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes.

2.2.8. Realizar os registos das actividades realizadas e respectiva rubrica.

## **CAPITULO XI**

### **ARTIGO 14º**

#### **Direitos dos utentes**

1. A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, mediante o acordado previamente e reflectido no contrato assinado.
2. O respeito pela identidade pessoal e reserva de identidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes.
3. Pedir qualidade e eficiência nos serviços prestados.
4. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização ou da respectiva família.
5. Custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.



6. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
7. Ter conhecimento de ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
8. Tomar conhecimento do regulamento, previamente ao acto de admissão.

## **ARTIGO 15º**

### **Deveres dos utentes**

1. Ter consciência de que as Trabalhadoras Auxiliares prestam serviços por intermédio da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, que funciona neste caso, como Instituição de suporte, não se substituindo à família.
2. Informar esta Instituição e a coordenação do Serviço de Apoio Domiciliário, sempre que note alguma irregularidade na prestação do mesmo ou quando não se encontre satisfeito.
3. Exigir das Trabalhadoras Auxiliares somente tarefas que estejam enquadradas no âmbito das suas funções e das suas competências, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido, sendo expressamente proibido solicitar serviços que ultrapassem o âmbito do contrato.
4. Colaborar, tanto quanto possível, de forma a contribuir para um bom clima de entendimento.
5. Tratar com dignidade e respeito os colaboradores do SAD.
6. Não gratificar por qualquer forma, por si ou por terceiro, funcionárias do Apoio Domiciliário ou da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real.



## **CAPITULO XII**

### **ARTIGO 16º**

#### **Direitos das Trabalhadoras Auxiliares (Serviços Gerais)**

- a) Ser tratado com respeito e dignidade;
- b) Ser informado atempadamente de horários de trabalho, rotatividade dos turnos, funções e tarefas que lhe sejam atribuídas.
- c) Apoio técnico da Instituição, de forma a garantir a eficácia do serviço e a motivação das Trabalhadoras Auxiliares.
- d) Às Trabalhadoras Auxiliares deve ser dada a possibilidade de frequentarem acções de aperfeiçoamento técnico.
- e) Apoio material e técnico indispensáveis ao desempenho das funções com segurança, higiene e eficácia.
- f) Outros que por lei, regulamento ou contrato lhe sejam reconhecidos.

### **ARTIGO 17º**

#### **Deveres das Trabalhadoras Auxiliares (Serviços Gerais)**

- a) Desempenhar as tarefas que integram a sua actividade, de acordo com as orientações técnicas acordadas e necessidades dos utentes do serviço.
- b) Manter uma posição de responsabilidade e eficiência no serviço prestado.
- c) Respeitar a individualidade do utente, guardando segredo profissional de tudo o que diz respeito ao utente e/ou família.
- d) Dar conhecimento à Instituição, de todos os elementos que interferem com o desenvolvimento da sua actividade.
- e) Informar a Instituição e o utente, com a antecedência mínima de 48 horas, salvo casos de força maior, da impossibilidade de garantir a prestação do serviço.
- f) Realizar os registos das actividades realizada e respectiva rubrica.
- g) Ser assíduo e pontual.
- h) Respeitar os colegas, colaborando com todos em equipa;



- i) Utilizar cuidadosamente e adequadamente os materiais necessários à execução das suas tarefas, assumindo a responsabilidade pelos danos que possam causar;
- j) Não aceitar gorjetas dos utentes ou solicitar qualquer bem pessoal.
- l) Tratar com respeito e dignidade os utentes, seus familiares;
- m) Participar nas reuniões de funcionários;
- n) Submeter-se anualmente a exame perante médico do trabalho;
- o) É impreterível uso de farda e identificação da instituição nas horas de serviço;
- p) Cumprir as normas do presente regulamento;
- q) Outras a que esteja obrigado por lei, regulamento ou contrato;

## **CAPÍTULO XIII**

### **ARTIGO 18º**

#### **Direitos da Instituição**

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
2. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e/ou responsável pelo utente.
3. Rescindir o contrato com o utente nos termos do Art. 24 do presente Regulamento.

### **ARTIGO 19º**

#### **Deveres da Instituição**

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
2. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
4. Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;



5. Organizar um processo individual por utente;
6. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
7. Afixar, em local visível, o nome do Director Técnico;

## **CAPITULO XIV**

### **Depósito e guarda dos Bens dos clientes**

#### **ARTIGO 20º**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os Utentes lhe entreguem à guarda do(a) responsável do serviço.
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

## **CAPITULO XV**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utentes**

#### **ARTIGO 21º**

Qualquer utente pode pedir a suspensão temporária de prestação de serviços, num prazo máximo de quinze dias. Este período poderá ser, excepcionalmente, alargado caso o utente se encontre hospitalizado.

Se for ultrapassado o tempo limite, a vaga será ocupada.



## **CAPITULO XVI**

### **Contrato**

#### **ARTIGO 22º**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Vila Real deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **CAPITULO XVII**

### **Acção disciplinar**

#### **ARTIGO 23º**

Por incumprimento da lei geral, dos regulamentos internos, dos deveres de lealdade, sigilo, zelo e obediência, poderá resultar, conforme a gravidade dos actos praticados e a culpa do seu autor, e mediante processo disciplinar a instaurar, a aplicação das seguintes sanções aos funcionários:

- a) Repreensão simples;
- b) Repreensão registada;
- c) Mudança de serviço;
- d) Suspensão;
- e) Demissão.



## **CAPITULO XVIII**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador/Santa Casa da Misericórdia**

#### **ARTIGO 24º**

- a) A cessação da prestação de serviços, por iniciativa do utente, deve ser comunicada, por escrito, em carta registada, à direcção da instituição, com antecedência de 30 dias.
- b) A cessação da prestação de serviços, por iniciativa da Mesa Administrativa da Santa Casa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, poder-se-á verificar sempre que um utente, ou familiar tenha um comportamento inadequado com as funcionárias e/ ou Santa Casa da Misericórdia e/ou infrinja o disposto no contrato, de prestação de serviços e/ou no presente Regulamento Interno.

## **CAPITULO XIX**

### **Abuso, maus-tratos e negligência**

#### **ARTIGO 25º**

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real pratica uma política de tolerância “zero”, perante situações de abusos, maus-tratos ou negligência. A denúncia de possível situação, incorre em investigação e processo disciplinar, com intervenção do departamento jurídico desta Instituição



## **CAPITULO XX**

### **Livro de Reclamações**

#### **ARTIGO 26º**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que se justifique.

## **CAPÍTULO XXI**

### **Interpretação e Integração do Regulamento**

#### **ARTIGO 27º**

Em caso de omissões ou dúvidas no sentido e alcance das normas deste Regulamento Interno, caberá à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real deliberar sobre a sua interpretação e integração de lacunas, ouvidos os utentes, seus familiares e responsável, e, se necessário, a Segurança Social.

## **CAPÍTULO XXII**

### **Alterações ao Regulamento**

#### **ARTIGO 28º**

*Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais e ao Instituto da Segurança Social, I.P. 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.*



## **CAPÍTULO XXIII**

### **Disposições Transitórias**

#### **ARTIGO 29º**

Este Regulamento revoga o Regulamento Interno anterior e todas as suas alterações, entrando de imediato em vigor.

## **CAPÍTULO XXIV**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **ARTIGO 30º**

**Todas as situações não previstas neste regulamento serão decididas pela Mesa Administrativa desta Misericórdia.**

**Este regulamento foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.**

**Vila Real, 07 de Março de 2015**

**O PROVIDOR**

\_\_\_\_\_  
Pe. José Joaquim Dias Gomes