

Resposta Social de Apoio Domiciliário

Regulamento Interno

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro de Apoio a Idosos de Moreanes, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social e de Utilidade Pública, com sede em Moreanes, caixa postal n.º1900, Santana de Cambas – Mértola, com acordo de cooperação para a resposta social de **Apoio Domiciliário** celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Beja, em 30/08/2001, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Objectivos da Resposta Social SAD

O SAD, é nos termos da Portaria N.º. 38/2013 de 30 de Janeiro, uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA III

Legislação Aplicável

Este serviço rege-se pelo estipulado nas disposições legais e técnicas de enquadramento da resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente:

- Orientação Técnica Circular n.º 4/2014, de 16 de Dezembro, da Direção-Geral da Segurança Social;
- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março com a última rectificação do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;

NORMA IV

Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

NORMA V

Objetivos da Resposta Social SAD

Constituem objetivos do SAD:

- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA VI

Cuidados e serviços

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes;
2. Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
3. O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços: Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

- Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - Serviço de teleassistência.
4. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - Apoio psicossocial;
 - Confeção de alimentos no domicílio;
 - Transporte;
 - Cuidados de imagem;
 - Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - Realização de atividades ocupacionais;
5. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- Pessoas a partir dos 65 anos ou inferior em condições excepcionais, nomeadamente as situações enquadráveis no espírito da Norma II do presente Regulamento;
- Manifestação de vontade em ser admitido;

NORMA VIII

Candidatura

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 utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos do utente:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- Cartão de Contribuinte;

- Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Cartão dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica, quando solicitado;
- Comprovativo dos rendimentos;
- Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- O período de candidatura decorre no seguinte período;
- O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: de segunda a sexta-feira (dias úteis) das 9:00 as 17:00 horas;
- A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao responsável Técnico.

NORMA XIX

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Situação económica / financeira precária;
2. Idosos em situação de vulnerabilidade social e de saúde, sem familiares diretos;
3. Idosos com familiares diretos, mas sem condições para prestar qualquer tipo de acompanhamento social por razões:
 - Profissionais;
 - Saúde;
 - Habitacionais;
 - Económicas;
4. Naturalidade e/ou residência no Concelho de Mértola;
5. Frequência de outras respostas sociais da Instituição, em situações de isolamento e/ou vulnerabilidade;
6. Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas;
7. Isolamento pessoal.

NORMA X

Admissão

- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
- É competente para decidir a Direção do Centro de Apoio a Idosos de Moreanes;

- Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 10 dias;
- No ato da admissão, o utente ou seu responsável assina o Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

I. O Processo Individual do Utente deve acompanhá-lo ao longo da sua relação com a Instituição e dele devem fazer parte os seguintes documentos:

- Ficha de informação disponibilizada ao utente;
- Ficha de Inscrição – à qual é atribuído um número provisório que será alterado para número definitivo depois da celebração do contrato de admissão;
- Proposta e decisão de admissão;
- Contrato de prestação de Serviços;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente (familiar, representante legal, ou outro);
- Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI, nº do contribuinte, etc.);
- Dados de identificação e de caracterização sociais do utente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos, em caso de emergência;
- Processo Individual de Saúde;
- Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva revisão;
- Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- Registos das ocorrências das situações anómalas;
- Registo de ausências;
- Registos da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação os quais terão anexados os documentos comprovativos da rescisão do contrato, ou outros;
- Registo dos serviços prestados mensalmente (estes registos são realizados diariamente na pasta individual do utente, que está no seu domicílio).

II. O Processo Individual do utente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e serviços administrativos, em condições que garantam a confidencialidade das informações e documentos nele contido.

IV. O Utente e/ou o seu representante têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade das informações nele contidas.

NORMA XII

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o Centro de Apoio a Idosos de Moreanes informa o utente ou representante legal a posição que o mesmo ocupa na lista de espera.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

- Centro de Apoio a Idosos de Moreanes está sediado em Moreanes, caixa postal n.º1900, 7750-409 Santana de Cambas - Mértola e as suas instalações são compostas por:
 - 1 Sala da Direção / Reuniões
 - 1 Gabinete Administrativo
 - 2 Átrios
 - 1 Hall / Recepção
 - 1 Sala de Convívio
 - 1 Sala de Refeições
 - 2 Ante-Câmaras
 - 7 Sanitários
 - 1 Cozinha / 1 Dispensa / 1 Depósito de lixo
 - 1 Arrecadação Geral
 - 1 Gabinete de Saúde
 - 1 Vestiário
 - 1 Cabeleireiro / Manicure / Pedicure

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O Apoio Domiciliário funcionará de segunda a domingo, entre as 08:00 h e as 20:00 horas, podendo, e em situações excecionais relacionadas com a especificidade de cada situação social, proceder-se à alteração pontual deste horário.

NORMA XV

Alimentação

O Serviço de Apoio Domiciliário fornece uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes. Toda a alimentação é fornecida pela Instituição, com exceção de suplementos alimentares e outros prescritos pelo médico. As refeições diárias aos utentes são: Almoço e Jantar;

A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, 1 sopas, 1 peças fruta, 1 pão pequeno e 1 pacote de leite. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, todos os dias da semana.

NORMA XVI

Higiene Pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente ou semanalmente, preferencialmente no período da manhã, todos os dias da semana.

NORMA XVII

Tratamento de Roupa

No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço, as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente. A roupa é recolhida, lavada, tratada e entregue no domicílio do utente.

NORMA XVIII

Higiene Doméstica

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efetuadas 1 a 2 vezes por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XIX

Apoio nos Cuidados de Saúde e Outros serviços

Este serviço inclui o acompanhamento aos serviços de saúde, nomeadamente ao médico de família, laboratórios de análises clínicas e outros exames complementares de diagnóstico desde que ocorram no Concelho de Mértola; apoio na aquisição de medicamentos; contactos com serviços públicos locais (pagamento de água, luz e telefone), podendo ainda beneficiar de algumas atividades de Animação desenvolvidas.

NORMA XX

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: até ao dia 9 de cada mês, na Secretaria da Instituição;
2. As mensalidades serão atualizadas anualmente de acordo com lei em vigor;
3. Perante ausências de pagamento a Instituição poderá suspender a prestação de serviços ao utente.

NORMA XXI

Comparticipação Familiar

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

NORMA XXII

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, afinidade, ou outras situações similares, desde vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confinado por decisão judicial ou administrativa;

- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

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

2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

NORMA XXIII

Rendimentos do Agregado Familiar

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços;

1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1.1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou de 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

1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso de partes comuns de prédios.

1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda no ponto seguinte.

1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

NORMA XXIV

Despesas Fixas do Agregado Familiar

1.1. Para os devidos 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 de casa ou prestação devida pela aquisição da habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

1.2 Para além das despesas referidas no ponto anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, como despesa do respectivo agregado.

NORMA XXV

Rendimento Per Capita Mensal do Agregado Familiar

1. O rendimento per capita mensal é calculado 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

NORMA XXVI

Prova dos Rendimentos e das despesas fixas

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

1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar em montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 2., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA XXVII

Montante máximo da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e

outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área;

2. Considera-se o custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;

NORMA XXVIII

Redução da Participação familiar

Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

NORMA XXIX

Revisão da Participação Familiar

1. As participações familiares, em regra, são objecto de revisão anual, a efectuar no início do ano civil;
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar pela utilização da resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder à revisão da respectiva participação;

NORMA XXX

Apuramento do Montante Participação Familiar

1. A participação familiar, isto é, o montante que o utente participará pela prestação dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário são calculadas em função do rendimento “per capita” e dos serviços prestados ao utente, segundo as seguintes percentagens:

Alimentação:	2 refeições	30 %
	1 refeição	20 %
Higiene Pessoal:	1 ou 2 vezes por semana	15 %
	Mais que 2 vezes por semana	25%
Higiene Doméstica		10 %
Tratamento de roupa:		5 %

Apoio nos Cuidados de Saúde e Outros Serviços (*)	10%
Em nenhuma situação se ultrapassará o montante global de 75%;	

(*) Este serviço inclui o acompanhamento aos serviços de saúde, nomeadamente ao médico de família, laboratórios de análises clínicas e outros exames complementares de diagnóstico desde que ocorram no Concelho de Mértola; apoio na aquisição de medicamentos; contactos com serviços públicos locais (pagamento de água, luz e telefone), podendo ainda beneficiar de algumas actividades de Animação desenvolvidas.

2. Outras despesas a suportar pelo utente e/ou familiar são: os encargos financeiros com medicamentos, fraldas, deslocações, serviço de ambulância, consultas médicas particulares, taxas moderadoras, elementos auxiliares de diagnóstico e outros tratamentos não cobertos pelo Serviço Nacional de saúde, aquisição de vestuário e objetos pessoais e despesa fúnebre.

NORMA XXXI

Preçário de Mensalidades /Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Higiene Pessoal		
	• 1 a 2 vezes por semana	70€
	• Mais de 2 vezes por semana	100€
Tratamento de Roupa		50€
Higiene Doméstica		70€
Alimentação		
	• 1ª Refeição	90€
	• 2ª Refeições	150€
Apoio nos Cuidados de Saúde e Outros Serviços		25€

NORMA XXXII

Passeios ou Deslocações

A organização de passeios ou deslocações promovidas pelo Centro de Apoio a Idosos de Moreanes constam do plano de animação sócio cultural que se encontra afixado na Instituição.

NORMA XXXIII

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXXIV

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXV

Direitos dos Utentes

Constituem direitos dos utentes do SAD:

O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;
- A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- A convivência, através do relacionamento entre utentes e destes com os familiares e amigos, com os colaboradores da Instituição e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses.

NORMA XXXVI

Deveres dos utentes

São deveres dos utentes:

- Colaborar com a equipa de cuidados na medida das suas possibilidades.~

- Exigir do pessoal, apenas funções no âmbito das suas competências, sem contudo prescindir dos serviços a que tem direito;
- Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade.

NORMA XXXVII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- A Instituição tem como direito ser assistida nos encargos financeiros em conformidade com os critérios anualmente definidos e por referência ao número de utentes constantes no acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social;
- Ver respeitado o seu património;
- Proceder a averiguação dos elementos necessários à participação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/familiar no ato da admissão;
- Ser apoiada ao nível técnico para o bom funcionamento da instituição, no domínio da gestão administrativa e/ou financeira, bem como no que respeita à formação profissional de voluntários e pessoal ao serviço da instituição;
- Exigir dos utentes e respetivos familiares, o rigoroso cumprimento do presente Regulamento.

NORMA XXXVIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
3. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
4. Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
5. Assegurar o acesso ao regulamento interno da resposta social 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 utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
9. Dispor de um livro de reclamações;

10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA XXXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Sempre que o utente pretenda ausentar-se por qualquer motivo, deverão os familiares ou o próprio informar previamente a Diretora Técnica e/ou Técnica de Serviço Social da Instituição. As desistências deverão ser comunicadas à Instituição com a antecedência mínima de 15 dias. Será considerado abandono a ausência do idoso do Serviço de Apoio Domiciliário por um período superior a um mês sem qualquer justificação. Caso isso aconteça proceder-se-á à sua substituição.

NORMA XL

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o Centro de Apoio a Idosos de Moreanes, gestor do Apoio Domiciliário, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XLI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. O contrato pode cessar por:

- Cessação da prestação de cuidados por iniciativa do utente;
- Óbito;
- Quando qualquer cliente perturbar o funcionamento da Resposta Social, será comunicado à Direção do Centro de Apoio a Idosos de Moreanes que tomará a decisão que entender ser conveniente, incluindo se for caso disso, a saída do utente;

2. Poderá ser determinada a expulsão do utente que de forma grave e reiterada viole qualquer das normas do presente Regulamento, destes que tal violação seja considerada como suscetível de perturbar o bom ambiente entre os utentes, ou entre estes e o pessoal e os membros da Direção;

3. A sanção de expulsão só poderá ser aplicada pela Direção do Centro de Apoio a Idosos de Moreanes após inquérito pela equipa técnica e se conclua gravidade da conduta a sancionar.

NORMA XLII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Apoio a Idosos de Moreanes possui livro de reclamações, disponível 24 horas, devendo, nas horas normais de expediente ser solicitado junto da secretaria e fora daquelas, junto de qualquer dos funcionários em serviço em cada um dos turnos.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

NORMA XLIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro de Apoio a Idosos de Moreanes – Apoio Domiciliário, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLV

Disposições Complementares

A resposta social de Apoio Domiciliário, não prevê períodos de encerramento.

NORMA XLVI
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a ____ / ____ / ____

Regulamento aprovado pela Direção em ____ / ____ / ____

Regulamento aprovado pela AG em ____ / ____ / ____

