

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES



SANTA
CASA
da Misericórdia da Horta
* 500 anos ao seu serviço *

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (S.A.D.)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia da Horta, com acordo de cooperação para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO celebrado com a Direção Regional da Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

A principal área de abrangência é constituída pelas freguesias das Angústias, Matriz, Conceição, Praia do Almoxarife, Pedro Miguel, Salão, Cedros, Capelo, Castelo Branco e Feteira.

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O serviço de apoio domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado na legislação e orientações técnica aplicáveis.

- a) Portaria n.º 38/2013 – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário, adiante designado SAD.
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 11/2016 de 16 fevereiro de 2016; - "Fixa os termos e valores que definem as prestações pecuniárias.
- c) Portaria n.º 12/2016 de 19 de fevereiro de 2016; - "Define a comparticipação dos utentes na prestação do serviço domiciliário".



- C) Protocolo de Cooperação em vigor;
- D) Convenção Coletiva de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de apoio domiciliário;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

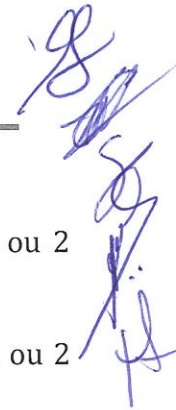
DESTINATÁRIOS, OBJETIVOS, SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D):

a) Famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e 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.

2. São objetivos do S.A.D.:

- 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.



3. O S.A.D. assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Higiene Pessoal (1 vez ao dia) – regime: dias úteis e/ou fim de semana (1 ou 2 dias);
- b) Higiene Pessoal (2 vezes ao dia) – regime: dias úteis e/ou fim de semana (1 ou 2 dias);
- c) Visita Noturna – regime: dias úteis e/ou fim de semana (1 ou 2 dias);
- d) Higiene Habitacional – regime: dias úteis a acordar;
- e) Tratamento de Roupa – regime: dias úteis a acordar;
- f) Alimentação – Almoço – regime: dias úteis e/ou fim de semana (1 ou 2 dias);
- g) Alimentação – Jantar – regime: dias úteis e /ou fim de semana (1 ou 2 dias);
- h) Outros serviços (aluguer de ajudas técnicas).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

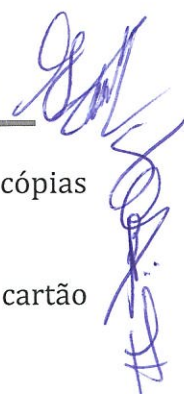
1. São condições de admissão neste serviço:

- a) Vontade expressa de beneficiário do SAD manifestada pelo/a próprio/a ou por familiar/responsável ou o seu/sua representante legal;
- b) Necessidade da prestação de cuidados que asseguram a satisfação das atividades de vida diária (AVD);
- c) Ausência ou indisponibilidade da família/representante em assegurar os cuidados básicos da pessoa candidata;
- d) Pessoas que se encontrem em risco e/ou isolamento social.

NORMA VI

INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo



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

- a) Cartão de cidadão do utente ou bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da segurança social ou de outro subsistema;
- b) Cartão de utente do serviço nacional de saúde ou de outro subsistema a que o utente pertença;
- c) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- d) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou comprovativos de rendimentos do utente e agregado familiar, dos últimos três meses;
- e) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- f) Comprovativos de rendas/prestações da habitação com limite máximo de 500 euros;
- g) Gastos mensais com medicação e despesas de saúde comprovadamente suportados e não reembolsadas.

1. A inscrição é realizada de segunda-feira a sexta-feira no período das 09H00 às 13H00 e das 14H00 às 16H30 na Sede da Santa Casa da Misericórdia da Horta.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao departamento de ação social, desta Instituição.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes:
 - a) Vontade expressa do/a candidato/a;
 - b) Situação familiar;
 - c) Situação económica;
 - d) Situação habitacional;
 - e) Relações sociais;



- f) Apoio da rede social;
- g) Situação de dependência (segundo a Escala de Barthel);
- h) Emergência/risco social.

NORMA VIII

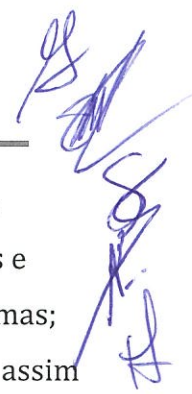
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Director Técnico desta valência, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Mesa Administrativa ou quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Provedor, Vice-Provedor, ou quem as suas vezes fizer, com parecer do Diretor Técnico da valência e ratificação da Mesa Administrativa.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco dias úteis.
4. Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, autorizada pelo Provedor, Vice-Provedor, ou quem as suas vezes fizer, com parecer do Diretor Técnico e posterior ratificação da Mesa Administrativa, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA IX

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;



- c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
- d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
- e) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- h) Se, durante o período de 30 dias o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação ao acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do utente;
- b) Contrato de prestação de serviços;
- c) Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
- d) Dados de identificação, endereço e contatos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
- f) Processo social;

- g) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- h) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
- i) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- j) Outros elementos considerados relevantes.

2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual é atualizado semestralmente.

4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI

LISTAS DE INSCRIÇÃO

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos na lista de inscrições interna e no Sistema de Informação e Apoio à Decisão Social (SIADS). Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu familiar/responsável/representante legal, através de uma chamada telefónica.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

INSTALAÇÕES

1. O serviço da apoio domiciliário está sediado na Rampa de São Francisco e as suas instalações são compostas por:



- a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
- b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais)
- d) Cozinha e economato (em comum com outras respostas sociais);
- e) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais);
- f) Sala para colaboradoras.

NORMA XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

- 1. O serviço de apoio domiciliário funciona sete dias por semana (segunda a domingo).
- 2. O horário de funcionamento nos dias úteis e sábados é das 8.00h às 20.00h e aos domingos das 9.00h às 13.00h e das 15.00h às 18.00h.

NORMA XIV

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- 1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 15 do mês seguinte.
- 2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, no período imediato à sua realização ou juntamente com o pagamento da mensalidade.

NORMA XV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

- 1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.

Portaria 12/2016 de 19 fevereiro de 2016

RML = R - D

$\frac{\quad}{12 \times n}$

RML – Rendimento mensal líquido *per capita*;

R – Rendimento anual do agregado do utente líquido de imposto devido e comprovadamente liquidado sobre rendimentos singulares;

n - Número de elementos que constituem o agregado familiar;

D – Valor relativo às seguintes despesas fixas anuais do agregado familiar:

- Rendas/prestação da habitação, com um limite máximo equivalente a 500€ mensais;
- Despesas essenciais (água, electricidade, gás, telefone) sendo considerado o valor de 76,00€ no caso de utentes que residam de forma isolada ou 52,00€ para utentes que residam em habitação partilhada;
- Encargos com saúde comprovadamente suportados e não reembolsados;
- 50% do valor da comparticipação mensal devida pelo utente nos casos em que frequenta a resposta social Centro de Dia.

NORMA XVI

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior.

NORMA XVII

CONFEÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição de refeições.
2. São fornecidas as seguintes refeições diárias aos utentes, no horário das 11h00 às 13h00, todos os dias da semana:
 - a) Almoço: constituído por uma sopa, um prato principal, uma peça fruta e dois pães;
 - b) Jantar: constituído por uma sopa, uma fruta e um pão.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional.

4. Serão respeitadas as dietas prescritas pelo médico.

NORMA XVIII

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. Este serviço é prestado na lavandaria da Instituição.
2. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
3. Para o tratamento de roupa, esta é levantada e entregue em data a estabelecer com o utente.

NORMA XIX

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado segundo o acordado entre a Instituição e o utente.
2. No acordo estabelecido está prevista a prestação de higiene pessoal total ou parcial, consoante a necessidade diária do utente.
3. Os cuidados de higiene individualizados são prestados preferencialmente por duas ajudantes domiciliárias, podendo ser só uma em situações excepcionais.
4. Na inexistência ou ausência de cuidador a situação deve ser avaliada pela Direção Técnica e mediante a disponibilidade de recursos, a higiene pode ser efectuada por duas colaboradoras.

NORMA XX

ARRUMAÇÃO E PEQUENAS LIMPEZAS NO DOMICÍLIO

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efectuadas uma vez por semana.

NORMA XXI

OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. Cedência de ajudas técnicas

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas.

NORMA XXII

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao S.A.D. encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXIII

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direcção Técnica do S.A.D. compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico de Ação Social designado para o efeito.

3. São funções do Diretor Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;

- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

DIREITOS DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;



- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) 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;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXV

DEVERES DOS UTENTES

- 2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa do S.A.D. na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária (8 dias) ou definitivamente (30 dias).

NORMA XXVI

DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Mesa Administrativa da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem 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.
2. São direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao S.A.D.:
 - a) Serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Frequentar ações de formação adequadas;
 - c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

NORMA XXVII

DEVERES DA DIREÇÃO E DOS TRABALHADORES DA INSTITUIÇÃO

1. São deveres da Mesa Administrativa da Instituição:
 - a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
 - b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - h) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao S.A.D.:
- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
 - f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
 - g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA XXVIII

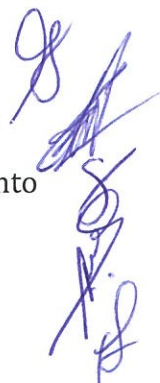
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento Interno.

NORMA XXIX

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente, deslocação para consultas ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução apenas em casos de internamento hospitalar por um período superior a 7 dias seguidos, sendo a redução a aplicar, de 25% do valor mensal devido e em caso de ingresso em unidade da Rede Regional de Cuidados Continuados Integrados, sendo a redução a aplicar proporcional ao número de dias de permanência na referida unidade;



4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar.

NORMA XXX

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXX

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXXI

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é supervisionado, semanalmente, pela Direção/Coordenação Técnica.

NORMA XXXII

AValiação

A avaliação será efetuada através de apresentação de relatório semestral, a cargo do técnico responsável por esta resposta social.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

NORMA XXXIV

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor após aprovação da Mesa Administrativa, em reunião datada de 05/06/2019.

