



**CENTRO DE BEM ESTAR E SOCIAL DE
REGUENGO**



**REGULAMENTO INTERNO DE
FUNCIONAMENTO
[APOIO DOMICILIÁRIO]**

MAIO DE 2015



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O CENTRO DE BEM ESTAR E SOCIAL DE REGUENGO tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, em 30 de outubro de 2013, para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª - 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 de vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

2

NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO 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 de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.

2. Os cuidados e serviços são prestados conforme o estipulado na **NORMA 11.ª**.





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Famílias e ou pessoas enquadrados nas condições referidas no **ponto 1 da NORMA 3ª**.
2. Os elementos do agregado familiar a usufruírem do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO têm de ser associados do CBESR há pelo menos 12 meses e com o pagamento de quotas em dia.
3. Não sendo associados do CBESR, poderão ser admitidos desde que paguem uma joia de inscrição no valor equivalente à quotização de 24 meses, passando depois a pagar a quotização mensal estabelecida.

NORMA 6ª - INSCRIÇÃO

1. Para efeito 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) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do familiar ou pessoa responsável (se aplicável);
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do familiar ou pessoa responsável (se aplicável);
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do familiar ou pessoa responsável (se aplicável);
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou pelo seu familiar ou pessoa responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Comprovativos das despesas fixas mensais do utente.
2. A ficha de identificação (disponível no CBESR), bem como as cópias dos documentos atrás referidos deverão ser entregues à Diretora Técnica do CBESR.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados, por parte da Diretora Técnica do CBESR, outros documentos comprovativos.





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

4. 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 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Maior tempo de associado do CBESR;
- b) Residência na União das Freguesias de Reguengo e S. Julião;
- c) Situação economicamente desfavorecida;
- d) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência.

NORMA 8ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica do CBESR, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta 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 a Direção do CBESR.

5

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu familiar ou pessoa responsável no prazo de 10 dias úteis.

4. Após decisão da admissão do utente, 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.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:

- a) 1ª Mensalidade.
- b) Valor preconizado nos **pontos 2 ou 3 da NORMA 5.ª**





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao utente ou ao seu familiar ou pessoa responsável, através de carta registada com aviso de receção ou por via de correio eletrónico.

NORMA 9ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) 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;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer ao CBESR, quer ao utente ou ao seu familiar ou pessoa responsável, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou pessoa responsável;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

- 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;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana, das 08h00 às 20h00, estando apenas encerrado no domingo de Páscoa e no dia de Natal.

7

NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*;

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

D = Despesas mensais fixas;

n = Número de elementos do agregado familiar.





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 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 confiado 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.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – 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 prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que títule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

- g)** De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h)** Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b)** O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c)** Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d)** As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e)** Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 13ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

CUIDADOS E SERVIÇOS PREVISTOS NA NORMA 4.ª	COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR
2 Serviços	60%
3 Serviços	65%
4 Serviços	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em **b), c) e d)**, do ponto 4, da **NORMA 12ª** é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, o utente ou o seu familiar ou pessoa responsável ficará obrigado ao pagamento da comparticipação familiar máxima em vigor.

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 14ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima será igual ao custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar/mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos.

3. As comparticipações familiares/mensalidades são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

10

NORMA 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. A comparticipação familiar/mensalidade poderá ser paga, em numerário ou em cheque, entre o dia 1 (um) e o dia 11 (onze) do mês a que respeita, entre as 9h00 e as 13h00 ou entre as 14h e as 18h00, à Diretora Técnica do CBESR. Poderá ainda ser paga através de transferência bancária para o NIB do CBESR, entre o dia 1 (um) e o dia 11 (onze) do mês a que respeita.

2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CBESR poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas comparticipações familiares/mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª – FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço (Servido das 12h00 às 13h00) e jantar (Servido das 18h00 às 19h00).
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são, dentro das possibilidades do CBESR, cumpridas. Se não houver possibilidade, por parte do CBESR, em cumprir com o tipo de dieta prescrito pelo médico, os utentes e/ou os seus familiares ou pessoas responsáveis serão devidamente informados.

NORMA 17ª – CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

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

NORMA 18ª – TRATAMENTO DE ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.

11

NORMA 19ª – HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 20ª - PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 21ª - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e é a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e/ou impedimentos, pontuais, pelo Presidente da Direção do CBESR.
3. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e/ou impedimentos, por longos períodos, por um substituto/a especialmente contratado/a para esse período.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 22ª - DIREITOS E DEVERES 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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio do CBESR, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
 - h) 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;
 - i) 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;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a)** Colaborar com a equipa do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b)** Tratar com respeito e dignidade as colaboradoras do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes do CBESR;
- 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)** Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar/mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f)** Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g)** Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 23ª - DIREITOS E DEVERES DO CBESR

1. São direitos do CBESR:

- a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b)** À corresponsabilização 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 pelos seus familiares ou pessoas responsáveis 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 do CBESR.

2. São deveres do CBESR:





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 24ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. O CBESR só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente e/ou pelo seu familiar ou pessoa responsável e pela Diretora Técnica. Esta lista é arquivada junto ao Processo Individual do utente.

NORMA 25ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares ou pessoas responsáveis e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou pessoa responsável ou representante legal e arquivado outro no respetivo Processo Individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 26ª - INTERRUPTÃO 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 ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou pelo seu familiar ou pessoa responsável, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da comparticipação familiar/mensalidade sofre uma redução de 10% quando o utente se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 27ª - 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 integração em outra resposta social no CBESR ou noutra Instituição, ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar o CBESR 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação ao pagamento da comparticipação familiar/mensalidade do mês imediato.

15

NORMA 28ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor este serviço possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado, junto da Diretora Técnica do CBESR, pelo utente e/ou pelo seu familiar ou pessoa responsável ou representante legal (quando exista).

NORMA 29ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Diretora Técnica, por parte das colaboradoras afetas ao SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO.





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO – APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 30ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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 ao seu familiar ou pessoa responsável ou representante legal (quando exista), 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.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou ao seu familiar ou pessoa responsável ou representante legal (quando exista) no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 31ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

16

NORMA 32ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da aprovação pelo Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre.

