

CENTRO DE APOIO A IDOSOS DE MOREANES



Regulamento Interno

**SERVIÇO DE
APOIO
DOMICILIÁRIO**

João Paulo
Para's
maent

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

- NORMA I – Âmbito de Aplicação
- NORMA II – Legislação Aplicação
- NORMA III – Objetivos do Regulamento
- NORMA IV – Objetivos da Resposta Social

CAPÍTULO II – SERVIÇOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- NORMA V – Serviços e Atividades Desenvolvidas
- NORMA VI – Refeições
- NORMA VII – Higiene Habitacional
- NORMA VIII – Higiene Pessoal
- NORMA IX – Tratamento de Roupa
- NORMA X – Apoio no Cuidados de Saúde e Outros Serviços
- NORMA XI – Atividades de Animação e Socialização

CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

- NORMA XII – Condições de Admissão
- NORMA XIII – Candidatura
- NORMA XIV – Critérios de Admissão
- NORMA XV – Admissão
- NORMA XVI – Acolhimento de Novos Clientes
- NORMA XVII – Processo Individual do Cliente
- NORMA XVIII – Lista de Espera

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

- NORMA XIX – Instalações
- NORMA XX – Horário de Funcionamento
- NORMA XXI – Pagamento da Mensalidade
- NORMA XXII – Tabela de Comparticipação / Preçário da Mensalidade
- NORMA XXIII – Comparticipação Familiar
- NORMA XXIV – Agregado Familiar
- NORMA XXV – Rendimento do Agregado Familiar
- NORMA XXVI – Prova de Rendimentos e das Despesas Fixas do Agregado Familiar

R. Paulo
Amor
maut

NORMA XXVII – Montante Máxima da Comparticipação Familiar

NORMA XXVIII – Redução da Comparticipação Familiar

NORMA XXIX – Apuramento do Montante da Comparticipação

NORMA XXX – Revisão da Comparticipação Familiar

NORMA XXXI – Preçário da Mensalidade / Clientes não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

NORMA XXXII – Passeios o Deslocações

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA XXXIII – Quadro de pessoal

NORMA XXXIV – Direção Técnica

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXV – Direitos dos Clientes

NORMA XXXVI – Deveres dos Clientes

NORMA XXXVII – Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento / Serviço

NORMA XXXVIII – Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

NORMA XXXIX – Contrato de Prestação de Serviços

NORMA XL – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

NORMA XLI – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

NORMA XLII – Livro de Reclamações

NORMA XLIII – Livro de Ocorrências

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XLIV – Alterações ao Regulamento

NORMA XLV – Integração de Lacunas

NORMA XLVI – Disposições Complementares

NORMA LXVII – Entrada em Vigor

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro de Apoio a Idosos de Moreanes adiante designado por CAIM, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, tem acordo de cooperação n.º 200800001132, celebrado com o Centro Distrital de Beja, em 01/09/2009, para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

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

- 1) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 2) Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 3) Portaria n.º 28-D/2019, de 15 de julho– Critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- 4) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 5) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
- 6) Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 7) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério;

Handwritten signature and text:
B. Soares
Barras
maut

- 8) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- 9) Regulamento Geral da Proteção de dados.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

- 1. O presente Regulamento Interno visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes e demais interessados, nomeadamente na sua dignidade da vida privada;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
 - c) Promover a participação ativa dos clientes e ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Objetivos da Resposta Social

- 1. Os objetivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário são:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade devida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- 2. Os objetivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário são, nomeadamente:
 - a) Assegurar aos indivíduos e famílias satisfação das necessidades básicas;
 - b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - c) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária, retardando ou evitando a sua institucionalização;
 - d) Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde.

CAPÍTULO II - SERVIÇOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

NORMA V

Serviços e Atividades Desenvolvidas

- 1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes;

M. Soares
M. Soares
maest

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:
 - 3.1 Refeições (fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica);
 - 3.2 Higiene habitacional (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados);
 - 3.2.1.1 Higiene pessoal;
 - 3.2.1.2 Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - 3.3 Apoio nos cuidados de saúde e outros serviços;
 - 3.4 Atividades de animação e socialização;
4. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Confeção de alimentos no domicílio;
 - d) Transporte;
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - g) 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 clientes.

NORMA VI

Refeições

1. O Serviço de Apoio Domiciliário fornece uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes. Toda a alimentação é fornecida pela Instituição, com exceção de suplementos alimentares e outros prescritos pelo médico.

R. Franco
A. Paray
malet

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, 1 sopa, 1 peça fruta, pão e 1 pacote de leite. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, todos os dias da semana.
4. A alimentação é ajustada à necessidade de dieta, desde que seja prescrita por um profissional de saúde, médico ou nutricionista.

NORMA VII

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efetuadas 1 a 2 vezes por semana, consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.
2. Todos os produtos usados na higiene habitacional são da responsabilidade do cliente ou família. Os mesmos deverão estar ao dispor dos colaboradores, sempre que necessário ou requerido, de modo a não interferir com a qualidade da prestação do serviço;

NORMA VIII

Higiene Pessoal

1. 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 IX

Tratamento de Roupa

1. 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 cliente.
2. As roupas de uso pessoal serão marcadas, para melhor identificação.

Handwritten signatures and initials: "Moranes" and "Francis morant".

NORMA X

Apoio nos Cuidados de Saúde e Outros Serviços

1. Apoio nos cuidados de saúde inclui:
 - 1.1 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;
 - 1.2 Apoio na aquisição de medicamentos;
 - 1.3 Sempre que é prestado o serviço de administração de medicação, todos os medicamentos do cliente são trazidos para a Instituição, sendo a preparação da medicação semanal pelas auxiliares afetas à área da saúde com a supervisão da enfermeira;
2. Outros Serviços incluem:
 - 2.1 Mediante as necessidades específicas de cada cliente a Instituição poderá prestar outros serviços, tais como: aquisição de bens, acompanhamento ao exterior e transporte, contactos com serviços públicos locais (pagamento de água, luz e telefone), entre outros.

NORMA XI

Atividades de Animação e Socialização

1. O serviço de animação e socialização abrangem atividades semanais, que podem variar entre animação, lazer, cultura e desporto;
2. As atividades de animação estão planeadas no Plano de Atividades.

CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA XII

Condições de Admissão

Podem ser admitidos no Serviço de Apoio Domiciliário pessoas de ambos os sexos, 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 XIII

Candidatura

1. A adesão aos serviços de Apoio Domiciliário, obriga à realização de inscrição junto do Técnico Responsável em impresso próprio, não ficando o cliente/beneficiário obrigado ao pagamento de qualquer quantia;
2. O Centro de Apoio a Idosos de Moreanes não fica obrigado a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições pela sua ordem de apresentação.

NORMA XIV

Crítérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Situação económica / financeira precária (**20 pontos**);
2. Idosos em situação de vulnerabilidade social e de saúde, sem familiares diretos (**18 pontos**);
3. Idosos com familiares diretos, mas sem condições para prestar qualquer tipo de acompanhamento social por razões (**16 pontos**):
 - a) Profissionais;
 - b) Saúde;
 - c) Habitacionais;
 - d) Económicas;
4. Naturalidade e/ou residência no Concelho de Mértola (**15 pontos**);
5. Frequência de outras respostas sociais da Instituição, em situações de isolamento e/ou vulnerabilidade (**13 pontos**);
6. Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas (**10 pontos**);
7. Isolamento pessoal (**9 pontos**).

NORMA XV

Admissão

As admissões são decididas pela Direção após parecer do técnico responsável, podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas.

R. Soares
M. Soares
inuit

NORMA XVI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. A admissão é formalizada mediante o preenchimento da “Ficha de Admissão” onde constam os dados de identificação do cliente, acompanhada da apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de cliente/s do SNS ou outro sistema que confira direito a assistência médica e identificação do médico assistente;
 - c) Cópia/s do Numero/s de Identificação da Segurança Social;
 - d) Cópia do Modelo de IRS e nota de liquidação ou comprovativos de rendimentos da Segurança Social da pessoa/pessoas beneficiárias e dos outros membros do agregado familiar;
 - e) Recibos de vencimentos/proveitos;
 - f) No caso de doença, ou desemprego será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos montantes auferidos;
 - g) Recibo de Renda de casa ou encargo com aquisição de habitação;
 - h) Documento comprovativo de benefício de Rendimento Social de Inserção ou outro subsídio do Estado;
 - i) Sempre que existam doenças crónicas deverá ser apresentada declaração médica e documento atestando as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado justificada através de declaração médica recente;
 - j) Quando aplicável, documento comprovativo de despesas com transporte público.

2. No momento da admissão será facultado à pessoa, ou ao seu representante legal, um exemplar do presente Regulamento.

NORMA XVII

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente deve acompanhá-lo ao longo da sua relação com a Instituição e dele devem fazer parte os seguintes documentos:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;

B. Barros
23/05/2015
Amélia

- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Caracterização da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso às chaves dos clientes e regras de utilização, quando aplicáveis;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar de contrato da prestação de serviços;
2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XVIII

Lista de Espera

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

CAPÍTULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIX

Instalações

O Centro de Apoio a Idosos de Moreanes está sediado em Moreanes, caixa postal n.º 1900, 7750-409 Santana de Cambas - Mértola e as suas instalações são compostas por:

- ✓ 1 Sala da Direção / Reuniões;
- ✓ 1 Gabinete Administrativo;
- ✓ 3 Átrios;
- ✓ 1 Hall / Recepção;
- ✓ 1 Sala de Convívio;
- ✓ 1 Sala de Refeições;
- ✓ 2 Ante-Câmaras;

B. Branco
Maria
Pinheiro

- ✓ 7 Sanitários;
- ✓ 1 Cozinha / 1 Dispensa / 1 Depósito de lixo;
- ✓ 1 Arrecadação Geral;
- ✓ 1 Gabinete de Saúde;
- ✓ 1 Vestiário;
- ✓ 1 Cabeleireiro / Manicure / Pedicure;
- ✓ 11 Quartos com WC privativa;
- ✓ 1 Sala de Vigilância;
- ✓ 1 Lavandaria;
- ✓ 1 Sala de estar;
- ✓ 2 Arrecadações geral
- ✓ 1 lavandaria

NORMA XX

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 excepcionais relacionadas com a especificidade de cada situação social, proceder-se à alteração pontual deste horário.

NORMA XXI

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. Perante ausências de pagamento a Instituição poderá suspender a prestação de serviços ao cliente.

NORMA XXII

Tabela de Participações / Preçário de Mensalidade

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. De acordo com o disposto no Regulamento das Participações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, do Anexo da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

B. Alves
Morans
maius

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 XXIII

Comparticipação Familiar

A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

NORMA XXIV

Agregado Familiar

1. Para além do cliente 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 cliente esteja confinado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente 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.

J. Franco
A. P. Santos
J. M. Coutinho

NORMA XXV

Rendimento 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 respetivos 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 respetiva 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.

B. Alves
M. Barros
M. Ant

NORMA XXVI

Prova de Rendimentos e das Despesas Fixas do Agregado Familiar

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva 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 cliente 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 cliente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

NORMA XXVIII

Redução da Comparticipação Familiar

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

B. Soares
V. Barros
inter

NORMA XXIX

Revisão da Comparticipação Familiar

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

NORMA XXX

Apuramento do Montante da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar, isto é, o montante que o cliente comparticipará pela prestação dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário são calculadas em função do rendimento "per capita" e dos serviços prestados ao cliente, segundo as seguintes percentagens:

Alimentação	Pequeno-almoço	5%
	Almoço ou Jantar (1ª Refeição)	20%
	Almoço e Jantar	30%
Higiene Habitacional	1 vez por semana	10%
	2 vezes por semana	15%
Higiene Pessoal	1 ou 2 vezes por semana	15%
	Mais do que 2 vezes por semana	20%
	Todos os dias	25%
	Todos os dias (mais do que uma vez)	30%
Tratamento de Roupa	1 Lavagem por semana	5%
	2 Lavagens por semana	10%
Acompanhamento nos Cuidados de Saúde e Outros (*)		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

*Barros
maut*

serviços públicos locais (pagamento de água, luz e telefone), podendo ainda beneficiar de algumas atividades de Animação desenvolvidas.

2. Outras despesas a suportar pelo cliente 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

No caso dos clientes que não estão abrangidos pelo Acordo de Cooperação, a comparticipação familiar, isto é, o montante que o cliente comparticipará pela prestação dos serviços do SAD é calculado em função do rendimento “per capita” e dos serviços prestados ao cliente, sendo o cálculo igual aos utentes com acordo de cooperação.

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.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA XXXIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado na entrada, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXXIV

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compete a um técnico, nos termos da **Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro**, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico, definido por si ou pela Direção.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXV

Direitos dos Clientes

1. **São direitos dos clientes:**
 - 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 regulamento vigentes;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal;
 - g) A inviolabilidade da correspondência;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões da melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - i) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXXVI

Deveres dos Clientes

1. **São deveres dos clientes:**
 - a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;

- b) Colaborar com a equipa da SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- c) Cumprir com o pagamento da mensalidade no prazo estabelecido;
- d) O cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- e) Comunicar à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

Paulo
Morães
Pinheiro

NORMA XXXVII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - a) A Instituição tem como direito ser assistida nos encargos financeiros em conformidade com os critérios anualmente definidos;
 - b) Ver respeitado o seu património;
 - c) Proceder a averiguação dos elementos necessários à comparticipação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/familiar no ato da admissão;
 - d) 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;
 - e) Exigir dos clientes e respetivos familiares, o rigoroso cumprimento do presente Regulamento.

NORMA XXXVIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
 - b) Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
 - c) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
 - d) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;

- e) Assegurar o acesso ao regulamento interno da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.
- f) Proporcionar aos colaboradores a frequência de formação adequada à categoria profissional e funções que desempenha.

NORMA XXXIX

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista, com representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. É entregue um exemplar ao contrato ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XL

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Sempre que o cliente 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;
2. Por desistência; o cliente ou o seu representante legal, tem de informar a Instituição com 15 dias de antecedência, à data prevista para abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XLI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por:
 - a) Cessação da prestação de cuidados por iniciativa do cliente;
 - b) Iniciativa da entidade prestadora do serviço devidamente fundamentada;
 - c) Óbito;

[Handwritten signatures and initials]

NORMA XLII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Apoio a Idosos de Moreanes possui livro de reclamações, disponível 24 horas por dia, 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.

NORMA XLIII

Livro de registo de ocorrências

1. A Instituição dispõe do livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLIV

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes 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;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLV

Integração de Lacunas

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

NORMA XLVI

Disposições Complementares

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

NORMA XLVII

Entrada em Vigor

O presente regulamento aprovado em reunião de Assembleia Geral nº __, de __/__/__,
entra em vigor em __/__/__.

Bernardo Horta Branco
Mária Madalena Medeiros Barão Abrantes
João Manuel da Silva Abrantes