



## **Santa Casa da Misericórdia de Portimão**

### **Regulamento Interno**

### **Serviço de Apoio Domiciliário S. João de Deus**

**AD100**

**Revisão n.º 06, Dezembro de 21**





## Capítulo I - Disposições gerais

### Norma 1.1. Âmbito de aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário S. João de Deus, designado por SAD, com acordo de cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Faro, em 02/12/1998, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Portimão, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social, pela inscrição n.º 59/82, a fls 73 e 73 verso do livro das Irmandade da Misericórdia em 10 de Dezembro de 1982, sede social em Edifício do Colégio S. Francisco Xavier, sito na Alameda Praça da República, rege-se pelas seguintes normas.

### Norma 1.2. Legislação aplicável

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis (Portaria n.º 218-D/2019, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Circular Normativa nº 4 de 16-12-2014 da Direção Geral da Segurança Social), no Regulamento Geral de Proteção de Dados - Regulamento UE de 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

### Norma 1.3. Regulamento Geral da proteção de Dados – RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia;
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

### Norma 1.4. Objetivos do Regulamento

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.



### **Norma 1.5. Objetivos, cuidados e serviços**

1. O SAD é uma resposta social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. São objetivos do SAD:
  - a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes 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.
  - h. Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.
3. Para a prossecução dos seus objetivos são disponibilizados os seguintes cuidados e serviços:
  - i. Cuidados de higiene e conforto pessoal
    - Cuidados aos casos de dependentes e acamados (Banho sempre que necessário; barba; unhas das mãos e pés)
    - Apoio à higiene diária;
    - Apoio no banho semanal (uma ou duas vezes por semana).
  - j. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
    - Este serviço consta do desempenho de tarefas de higiene doméstica que visam dotar a habitação das condições mínimas de conforto, higiene e salubridade.
    - A prestação deste serviço assume uma periodicidade semanal.
  - k. Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
    - O serviço de alimentação consta do fornecimento de refeições, confeccionadas na Instituição, devidamente acondicionadas e transportadas: são utilizados recipientes próprios, em perfeitas condições de higiene, os quais são transportados na carrinha, propriedade da Instituição, especialmente afeta a este serviço. Da alimentação consta o prato principal, duas sopas, pão e fruta ou doce. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.
    - A ementa é distribuída mensalmente aos utentes, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;



- Na confeção são consideradas as dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico.
  - I. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
    - O serviço de tratamento de roupas compreende o desempenho de tarefas diversas (lavagem e secagem mecânica, engomadoria e pequenos trabalhos de costura) concernentes à adequada conservação das roupas dos utentes. Não se efetuam limpezas a seco.
    - Toda a roupa é previamente marcada e depois transportada para a Instituição, em saco próprio para o efeito, onde são tratadas e depois devolvidas ao utente.
  - m. Atividades de animação e socialização; designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios.
  - n. Serviço de teleassistência.
4. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:
- a. Apoio na administração de medicação quando prescrita pelo médico.
  - b. Apoio psicossocial.

#### **Norma 1.6. Destinatários e capacidade dos serviços prestados**

1. O SAD destina-se a prestar cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física 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.
2. O SAD tem a capacidade para 80 utentes, sendo que o acordo de cooperação abrange 55 utentes.

### **Capítulo 2 - Inscrição e admissão de utentes**

#### **Norma 2.1. Condições de admissão**

São condições de admissão no SAD:

1. Residência na freguesia de Portimão;
2. Pessoa cuja situação de dependência, física ou psíquica, de carência ou disfunção social não lhe permita assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de familiar para o efeito;
3. Vontade expressa do utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
4. Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
5. Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência).



### **Norma 2.2. Critérios de admissão**

1. Em igualdade de condições, são critérios de admissão:
  - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
  - b) Ser pessoa com situação de dependência que esteja impossibilitado de realizar as atividades instrumentais da vida diária;
  - c) Ser familiar direto em 1º grau ou cônjuge de utente da Instituição;
  - d) Ser pessoa social e economicamente desfavorecida;
  - e) Ser Irmão ou aposentado da Instituição;
  - f) Data de inscrição na resposta social.
  
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### **Norma 2.3. Candidatura**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sócio-familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O individuo/ família deverá dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) do SAD ou quem seja delegado pelo mesmo, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
  - a. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário, Número de Identificação da Segurança Social e Cartão de Saúde do utente.
  - b. Documentos comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (Fotocópia das pensões de reforma, última declaração de IRS e/ou declaração de outros rendimentos), ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da segurança social;
  - c. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - d. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - e. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - f. Documentos comprovativos de despesas, fixas, necessários para o cálculo de comparticipação;
  - g. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.



- h. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos legais ou informação clínica do candidato.
4. Após esta primeira fase de formalização e caso haja vaga para iniciar o serviço, terá lugar uma visita domiciliária, feita pela Chefe de serviços do Apoio Domiciliário, para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio.

#### **Norma 2.4. Lista de espera**

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no momento da inscrição.
2. A inscrição deverá ser renovada anualmente pelo candidato a utente ou seu representante legal. Se a inscrição não for renovada, será removida da lista de espera.
3. Quando não exista lista de espera, estejam reunidas as condições de admissão e concluído o processo de candidatura, o candidato a utente é imediatamente admitido.

#### **Norma 2.5. Admissão**

1. No caso de existência de vaga, o Diretor(a) Técnico(a) do SAD ou quem seja delegado pelo mesmo, efetua a seleção dos candidatos, em função dos critérios de admissão e da capacidade de prestação do tipo de serviço solicitado, e elabora a proposta de admissão.
2. É competente para decidir sobre o processo de admissão e a atribuição da respetiva comparticipação mensal a Mesa Administrativa ou quem esta delegue para o efeito.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente por correio postal, correio eletrónico ou telefone, no prazo de 10 dias úteis.
4. Previamente à admissão é efetuada uma primeira visita domiciliária pela chefe de serviços do SAD, com vista à realização de um diagnóstico da situação, para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio, sendo também prestados esclarecimentos sobre os serviços a prestar.
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão.
6. Na admissão o utente e /ou responsáveis legais são informados e esclarecidos sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia, os seus direitos, deveres e normas internas, procedendo-se também à assinatura do contrato de prestação de serviços.
7. No ato de admissão haverá lugar ao pagamento da comparticipação mensal correspondente e de uma caução de valor equivalente à comparticipação mensal estipulada. A caução será reembolsada caso não esteja pendente qualquer dívida e/ou indemnização quando o utente desistir ou falecer.



### **Norma 2.6. Acolhimento de novos utentes**

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - i. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
  - j. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  - k. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
  - l. Consideração dos aspetos recolhidos na entrevista diagnóstica;
  - m. 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;
  - n. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - o. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
2. Se durante o período de 30 dias, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma reavaliação diagnóstica, 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 2.7. Processo individual do utente**

1. Para que o utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado.
2. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a. Identificação e contato do utente;
  - b. Data de início da prestação dos serviços;
  - c. Identificação e contato do familiar ou representante legal;
  - d. Identificação do médico assistente;
  - e. Identificação da situação social;
  - f. Programação dos cuidados e serviços;
  - g. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - h. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - i. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k. Outros elementos considerados relevantes.
3. Caso a chave do domicílio do utente seja entregue á instituição deverá constar também no processo individual o termo de Entrega/devolução da Chave.



- a. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
  - b. As chaves ficam guardadas em local próprio na instituição, não estando os colaboradores responsáveis pela gestão da chave autorizados após o turno a levar as chaves consigo.
4. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo-se a sua confidencialidade.
5. O utente e/ou representante legal (com autorização do utente) pode ter conhecimento da informação constante no processo individual e da informação sobre a prestação dos serviços, devendo para o efeito solicitar ao responsável técnico.

### Capítulo 3 - Instalações e regras de funcionamento

#### Norma 3.1. Instalações

1. O SAD está sediado em Complexo Social Coca Maravilhas, sito em Coca Maravilhas, em Portimão, e as suas instalações são compostas:
  - a. Secretaria e Recepção;
  - b. Gabinete Técnico;
  - c. Casas de Banho;
2. O SAD tem uma extensão no Parque de Saúde, sito na Av. S. João de Deus, em Portimão, onde se encontram as seguintes instalações:
  - a. Gabinete da equipa operacional do SAD.
  - b. Cozinha e Despensa;
  - c. Lavandaria e Rouparia.

#### Norma 3.2. Horários de funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:30 às 13:30 e das 15:00 às 18:00 todos os dias, com exceção do Domingo que funciona das 08:30 às 13:30.
3. Os serviços administrativos funcionam de segunda-feira a sexta-feira, das 9:30 às 19:00.

#### Norma 3.3. Pagamento da participação mensal

1. O pagamento da participação mensal é efetuado até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo o primeiro no ato de admissão.





2. O não pagamento da mensalidade no prazo definido implica a suspensão do serviço no início do mês seguinte e poderá implicar a cessação do contrato de prestação de serviços, com base na falta de pagamento.
3. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque ou MB na receção ou secretaria da instituição, ou por transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
4. Decorrem integralmente por conta dos utentes e representante legal as despesas com medicamentos, fraldas, exames, meios complementares de locomoção, etc.

### Norma 3.4. Comparticipação mensal do utente

1. A comparticipação mensal do utente é calculada de acordo com legislação/normativos em vigor.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços de apoio domiciliário (nº 2 da norma IV), para os utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD 5 Dias	Percentagem aplicar	a	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem aplicar	a
2 Serviços	40%		2 Serviços	50%	
3 Serviços	50%		3 Serviços	60%	
4 Serviços	60%		4 Serviços	65%	
5 Serviços	De 61% a 70%		5 Serviços	70%	
6 Serviços			6 Serviços	75%	

3. Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar duas deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal, este serviço é considerado como dois serviços.
4. É condição de aceitação de candidatura ao SAD a contratação de pelo menos 2 dos serviços que constam no nº 2 da norma IV.
5. A prestação de outros serviços para além dos referidos no nº 2 poderá implicar um acréscimo da comparticipação mensal, não podendo esta ultrapassar 75% do rendimento “per capita” do agregado familiar.
6. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante precário devidamente afixado.
7. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
8. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço no mesmo ano.



9. As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, no início do ano civil, podendo, para o efeito, ser solicitado anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais.
10. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  
 $RC = (RF - D) / N$ .
- a. Sendo que: RC= Rendimento *per capita* mensal; RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar; D= Despesas mensais fixas; N= Número de elementos do agregado familiar.
11. 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.
12. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares ou da caução, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
13. Haverá lugar a redução da participação familiar nas seguintes situações:
- a. Uma redução de 10% na participação familiar mensal do elemento mais velho do agregado, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
- b. Uma redução de 5% na participação mensal de utentes que pertençam à Irmandade da Misericórdia e dos pais de colaboradores, não sendo as duas reduções acumuláveis, nem sendo acumulável com a alínea a) deste ponto;
- c. Uma redução de 25% na participação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente comunicada e justificada, exceda 15 dias não interpolados.
- d. Uma redução de 50% na participação familiar mensal quando o utente seja admitido na resposta social a partir do dia 16.
14. Não haverá qualquer redução nas situações de desistência ou falecimento do utente, ainda que ocorra na primeira quinzena do mês.
15. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior.

### **Norma 3.5. Prova dos rendimentos e despesas do utente**

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de participação do utente.



3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos dois meses anteriores à admissão.

### **Norma 3.6. Conceitos**

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RF), consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;

6.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

6.2 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, 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.

6.3 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

7. De capitais;



7.1 Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2 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 e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

### **Norma 3.7. Responsabilização do familiar/representante legal**

1. Os idosos sob cobertura, quando não isolados, são admitidos sob a responsabilização de um ou mais familiar/responsável legal (designado no ato de admissão) o qual responderá, perante a instituição, por todos os assuntos que a eles respeitem.
2. A Instituição relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O familiar ou responsável, responsabiliza-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar.
4. Constitui dever do familiar/responsável legal dos idosos, a manutenção de uma relação afetiva com os seus idosos, procurando promover por todos os meios o bem-estar social e psíquico do idoso.
5. O familiar/responsável legal dos utentes, no uso da sua condição, têm o direito de apresentar reclamações por escrito em caso de não cumprimento do estipulado no presente regulamento, quer para



a relação idoso/idoso, idoso/pessoal ou idoso/direção. Para tal deverão seguir as vias hierárquicas competentes, que são;

- a. Chefe de Serviços;
- b. Direção Técnica;
- c. Mesa Administrativa.

6. As informações referentes aos utentes só serão prestadas pela Direção Técnica ou por quem por ela estiver autorizado.

### **Norma 3.8. Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal 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 em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal obedece ao previsto no Acordo Coletivo de Trabalho entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e Outras e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros.

### **Norma 3.9. Direção Técnica**

1. À Direção Técnica compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
2. A Direção Técnica é responsável perante a Mesa Administrativa pelo funcionamento geral do SAD.
3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por técnico superior a designar.

## **Capítulo 4 - Direitos e deveres**

### **Norma 4.1. Direitos dos utentes**

Os utentes do SAD têm o direito:

1. A ingressar por vontade própria;
2. À inviolabilidade da correspondência;
3. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
4. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
5. À prestação dos serviços e cuidados contratualizados de forma a garantir o seu bem-estar físico e qualidade de vida;
6. A ver respeitada a sua intimidade, privacidade, convicções, valores, religião e ideal político;



7. A exigir qualidade nos serviços prestados, a opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito.

#### **Norma 4.2. Deveres dos utentes**

Os utentes do SAD devem:

1. Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a Instituição em geral;
2. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
3. Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
4. Comunicar sempre à Instituição a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe tenha sido feito;
5. Adquirir o material necessário para a realização dos serviços;
6. Efetuar os pagamentos, dentro dos prazos, inerentes à prestação de serviços.

#### **Norma 4.3. Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
6. 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.

#### **Norma 4.4. Deveres da Instituição**

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

1. Assegurar a qualidade do serviço, o conforto necessário ao bem-estar e qualidade de vida dos utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
2. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;



3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
4. Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.
5. Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
6. Organizar um processo individual por Utente;
7. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
8. Cumprir o regulamento interno e garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social;
9. Fomentar e promover a manutenção dos laços afetivos dos utentes relativamente à família e amigos.

#### **Norma 4.5. Direitos dos funcionários**

1. Os consignados na legislação em vigor;
2. Serem tratados com respeito e dignidade;
3. A frequentar ações de formação adequadas;
4. Receber atempadamente a remuneração acordada.

#### **Norma 4.6. Deveres dos funcionários**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
3. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
4. Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
5. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
6. Tratar os utentes e familiares com respeito, dignidade, paciência e carinho, com isenção, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.
7. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
8. 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;
9. 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;
10. Guardar sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da Instituição, dos seus utentes e trabalhadores.



11. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
12. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
13. Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
14. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
15. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

## Capítulo 5 - Disposições finais

### Norma 5.1. Contrato de prestação de serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração e onde consta obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, no qual declaram o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável.

### Norma 5.2. Cessação da prestação de serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.





3. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - f) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - g) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - h) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - i) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
6. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

### **Norma 5.3. Livro de reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou quem a represente.
2. referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no painel de informações/documentação da receção do complexo social Provedor José Francisco Serralha.

### **Norma 5.4. Registo de ocorrências**

1. Este serviço dispõe de registo de ocorrências em Relatório de Turno, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Relatório de Turno é verificado diariamente pela chefe de serviços e semanalmente pela Direção Técnica.

### **Norma 5.5. Acesso à informação**

Deve ser afixado em local bem visível, nomeadamente:

- a. Licença de funcionamento ou autorização provisória, quando aplicável;
- b. Identificação da direção técnica;
- c. Período de funcionamento e horário de atendimento;
- d. Tipologia dos cuidados e serviços;
- e. Mapa semanal de ementas;
- f. Preçário/tabela da comparticipação familiar
- g. Publicitação dos apoios financeiros da segurança social;
- h. Referência à existência de livro de reclamações;



- i. Quadro de pessoal e organograma da resposta social.

#### **Norma 5.6. 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. Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos da alínea b) do nº 2 do artigo 30º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

#### **Norma 5.7. Integração de lacunas**

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

#### **Norma 5.8. Aprovação e entrada e vigor**

O presente regulamento interno é aprovado pela Mesa Administrativa em 27 de outubro de 2021, enviado à Segurança Social, nos termos do artigo 30.º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março, entrando em vigor a 17 de dezembro de 2021.

Pela Mesa Administrativa