



REGULAMENTO INTERNO

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

Lista de Revisões			
Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	Fevereiro 2017



ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	5
Artigo 1.º	5
(Âmbito de Aplicação)	5
Artigo 2º	5
(Legislação Aplicável)	5
Artigo 3º	6
(Objetivos)	6
Artigo 4º	6
(Missão e Objetivos do SAD)	6
Artigo 5.º	7
(Serviços e Atividades Desenvolvidas)	7
Artigo 6.º	7
(Capacidade)	7
CAPÍTULO II.....	7
Artigo 7.º	8
(Condições de Admissão)	8
Artigo 8.º	8
(Critérios de Admissão).....	8
Artigo 9.º	8
(Processo de Candidatura)	8
Artigo 10º	9
(Base de Dados de Inscrições)	9
Artigo 11.º	10
(Admissão)	10
Artigo 12.º	10
(Período de acolhimento)	10
Artigo 13.º	10
(Registo dos Utentes).....	10



Artigo 14.º	11
(Contrato de Prestação de Serviços)	11
Artigo 15.º	11
(Comunicações)	11
Artigo 16.º	11
(Processo Individual de Utente)	11
CAPÍTULO III.....	13
Artigo 17.º	13
(Determinação da Comparticipação)	13
Artigo 18.º	14
(Cálculo do Rendimento Per Capita)	14
Artigo 19.º	14
(Prova dos rendimentos e despesas do utente)	14
Subsecção I.....	14
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	14
Artigo 20.º	14
(Comparticipação do Utente)	14
Artigo 21.º	15
(Conceitos)	15
Subsecção II.....	16
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	16
CAPÍTULO IV	17
Artigo 22.º	17
(Direitos dos Utentes).....	17
Artigo 23.º	17
(Deveres dos Utentes)	17
Artigo 24.º	17
(Direitos da Misericórdia)	17
Artigo 25.º	17



(Deveres da Misericórdia)	17
Artigo 26.º	18
(Horário de Funcionamento)	18
Artigo 27.º	18
(Chaves do domicílio)	18
Artigo 28.º	18
(Regras gerais e funcionamento)	18
Artigo 29.º	18
(Livro de Registo de Ocorrências)	18
CAPÍTULO V	18
Artigo 30.º	18
(Sanções/Procedimentos)	18
Artigo 31.º	19
(Cessação da Prestação de Serviços)	19
CAPÍTULO VI	20
Artigo 32.º	20
(Quadro de Pessoal)	20
Artigo 33.º	20
(Direção Técnica)	20
Artigo 34.º	20
(Deveres Gerais dos Colaboradores)	20
Artigo 35.º	21
(Direitos Gerais dos Colaboradores)	21
CAPÍTULO VII	21
Artigo 36.º	21
(Culto Católico)	21
CAPÍTULO VIII	21
Artigo 37.º	21
(Alterações ao Regulamento)	21



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Artigo 38.º	22
(Integração de Lacunas)	22
Artigo 39.º	22
(Disposições Complementares)	22
Artigo 40.º	22
(Livro de Reclamações)	22
Artigo 41.º	23
(Entrada em Vigor)	23
Artigo 42.º	23
(Aprovação, Edição e Revisões)	23



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º (Âmbito de Aplicação)

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, sita em Rua Dr. António José Branquinho da Fonseca, nº 4 3450-151 Mortágua, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por SAD e Misericórdia.

O Serviço de Apoio Domiciliário, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, com a ultima revisão em 01/07/2016

A visão da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua é ser uma instituição de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos e tem como missão prestar serviços de excelência a nível da área social, da educação, da saúde e da reabilitação promovendo a melhoria continua da qualidade de vida da População, pautando-se pelos seguintes valores:

Equidade - Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa.

Ética - Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno.

Rigor e Transparência - Consolidar o rigor Institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes.

Qualidade e Eficiência - Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descuidar a eficiência e a sustentabilidade económica.

Artigo 2º (Legislação Aplicável)

O SAD 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) Orientação Técnica da Circular nº 4, de 16 de Dezembro de 2014, que regulamenta as comparticipações familiares;
- c) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS;
- d) 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;
- e) 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;



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- f) 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;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica, números 4 e 5, acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as Misericórdias.

Artigo 3º (Objetivos)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços
- c) Promover a participação ativa de todos os utentes ou seus representantes ao nível da gestão da Resposta Social.

Artigo 4º (Missão e Objetivos do SAD)

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. O SAD tem por missão cumprir os imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, através das suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
 - c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
 - d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Promover a autonomia dos utentes;
- h) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

Artigo 5.º (Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1.O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Apoio nas refeições;
- e) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, e acompanhamento ao exterior;
- g) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico;
- h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- i) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.

2.O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designados de serviços complementares de apoio não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor:

- a) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Turismo sénior;
- d) Atividades lúdico-recreativas, que necessitam de autorização prévia e têm custo acrescido;
- e) Produtos de incontinência.

Artigo 6.º (Capacidade)

A capacidade do SAD é para 90 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES



Artigo 7.º (Condições de Admissão)

1. As condições para a admissão no SAD são as seguintes:

- Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
- 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;
- 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);
- Residir no concelho de Mortágua.

Artigo 8.º (Critérios de Admissão)

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

Critério	Pontuação	Ponderação
Pessoa económica e socialmente desfavorecida	3 pontos	20%
Grau de dependência	Dependência parcial – 1 ponto Dependência total – 2 pontos	20%
Indisponibilidade e/ou ausência de apoio/retaguarda	2 pontos	20%
Ser irmão/Benfeitor/Voluntário da Misericórdia	Mais de 20 anos – 4 pontos De 19 a 10 anos – 3 pontos De 9 a 1 ano – 2 pontos Menos de 1 ano – 1 ponto	15%
Ser utente da Misericórdia noutras Respostas Sociais/Serviços	Resposta Social – 2 pontos Serviços – 1 ponto	15%
Ser residente e/ou natural do concelho de Mortágua	1 ponto	10%
Total		100%

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.

Artigo 9.º (Processo de Candidatura)

- A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
- O indivíduo/família deverá dirigir-se ao Diretor Técnico do SAD, 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) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de Utente (SNS);
- e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do candidato;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) 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. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas.

Artigo 10º (Base de Dados de Inscrições)

- 1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições, em suporte informático, de potenciais utentes para posteriormente proceder à admissão.
- 2. Existe uma lista de candidatos, organizada de acordo com os critérios de admissão, havendo priorização das candidaturas;
- 3. A lista de candidatos é atualizada anualmente telefonicamente, de forma a saber se cada candidato mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir, bem como analisar a situação atual e atualizar a análise dos critérios;
- 4. Se o candidato ou o seu responsável pretenderem desistir da candidatura, poderão fazê-lo a qualquer altura;
- 5. Quando um candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento, mas que pretenda a sua continuidade na lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, sendo reinserido na lista, com a data da não aceitação;
- 6. Quando não existem vagas, os processos de candidatura são arquivados pelo Diretor Técnico na lista de candidatos, constituindo uma Lista de Espera dos Candidatos.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Artigo 11.º (Admissão)

1.A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor Técnico destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.

2.As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos candidatos e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

3.O SAD deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD, entregando-lhe o Manual de Acolhimento;
- b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
- c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- d) Entregar ao utente e/ou responsável uma cópia do Regulamento Interno;

4.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.

Artigo 12.º (Período de acolhimento)

1.A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.

2. À altura da admissão é entregue ao utente um Manual de Acolhimento;

3. O acolhimento e integração do utente é monitorizado e avaliado através de um programa de monitorização e avaliação do acolhimento, com vista a avaliar diversos parâmetros durante 30 dias.

4. O acolhimento de novos utentes é efetuado pelo Diretor Técnico ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente marcados;

5. No período de adaptação, a família pode acompanhar o utente durante um período de tempo combinado com o técnico responsável;

6. Durante este período poderão aprofundar-se aspetos relativos à caracterização do utente e avaliar as suas necessidades de intervenção.

7.No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Artigo 13.º (Registo dos Utes)

1. Deverá existir registo de Utes, atualizado, onde conste a identificação do Ute, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.



2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do utente, ou durante as rotas de prestação de serviços, existem os Planos Individuais de Cuidados (PIC) e os Registos Individuais de Cuidados (RIC)

Artigo 14.º (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.

2.As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão;

3.Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes constantes no documento inicial;

3.Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre a entrega do Regulamento Interno;

4.Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente, escrever-se termo de rogo;

5.O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 15.º (Comunicações)

1.No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2.Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3.É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 16.º (Processo Individual de Utente)

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 e deve englobar:



a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Contrato de prestação de serviços, adendas, suspensões e rescisões.

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

c) Área jurídica:

- O Utente e o seu familiar directo, e/ou um responsável, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, onde constem, 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.

d) Dossier Social:

- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;



- Avaliações Diagnósticas;
- Planos Individuais (intervenção, cuidados, etc) e respetivos relatórios.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 17.º (Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis sócio-económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº1 do Art. 5º do presente Regulamento, 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 a aplicar	SAD Dias úteis + Fim de semana	Percentagem a aplicar
2 serviços	40%	2 serviços	45%
3 serviços	45%	3 serviços	50%
4 serviços	60%	4 serviços	65%
5 serviços	65%	5 serviços	70%
6 serviços	70%	6 serviços	75%

3. A necessidade de serviço extra sofrerá um acréscimo de 5% do valor da mensalidade, não excedendo o valor máximo da comparticipação.
4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante precário devidamente afixado.
5. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato.
6. Será solicitada anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.



Artigo 18.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte formula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

Artigo 19.º (Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação 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 comparticipação 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 três meses anteriores à admissão.

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 20.º (Comparticipação do Utente)

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. Caso exista a necessidade de a Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
3. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.



4. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada entre o 5º e o 15º dia útil do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
6. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
7. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
8. Decorrendo o falecimento do utente na primeira quinzena do mês, será devolvido o valor correspondente à segunda quinzena do mês. No caso de o falecimento decorrer na segunda quinzena, o responsável pelo pagamento não terá direito a qualquer devolução.

Artigo 21.º (Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Agregado Familiar – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

2. Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), 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.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 recta 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 recta 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.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

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



CAPÍTULO IV
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º (Direitos dos Utentes)

Os utentes do SAD têm o direito de:

- a) À inviolabilidade da correspondência;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- d) Às informações constantes no dossier do utente no domicílio;
- e) Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 23.º (Deveres dos Utentes)

Os utentes da SAD devem:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.

Artigo 24.º (Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c) Rescindir de Contrato com o utente nos termos do Art. 30º do presente Regulamento.

Artigo 25.º (Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- d) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- g) Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

Artigo 26.º (Horário de Funcionamento)

- 1. O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 8h30m e as 21 Horas.
- 2. A Mesa Administrativa da Misericórdia, avaliando as necessidades do meio, poderá proceder à alteração do horário de funcionamento da Resposta Social de SAD.

Artigo 27.º (Chaves do domicílio)

- 1. O utente, ou o seu responsável, deverá entregar a chave do seu domicílio no ato da sua admissão ao Diretor Técnico, de acordo com o definido no Termo de Entrega/Devolução das Chaves do Domicílio dos utentes.

Artigo 28.º (Regras gerais e funcionamento)

- 1. Os utentes e/ou o seu responsável, devem comunicar antecipadamente sempre que haja ausência do domicílio;
- 2. Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio, o técnico responsável pelo SAD, contactará o responsável pelo utente para dar o devido acompanhamento;

Artigo 29.º (Livro de Registo de Ocorrências)

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. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte do restante pessoal.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 30.º (Sanções/Procedimentos)

- 1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
- 2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:



- a) Advertência;
- b) Cessação do contrato de prestação de serviços;
- 3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
- 4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 31.º (Cessação da Prestação de Serviços)

- 1.O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, 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 Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, 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.A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
- 4.Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
- 5.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.
- 6.Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
- 7.O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.



CAPÍTULO VI
Colaboradores
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 32.º (Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor Técnico a preencher por um Técnico com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma, assim como a declaração da nomeação do Diretor Técnico.

Artigo 33.º (Direção Técnica)

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um elemento com formação técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e humanas, cujo conteúdo funcional se encontra no Manual de Funções.

Artigo 34.º (Deveres Gerais dos Colaboradores)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade 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.
3. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 35.º (Direitos Gerais dos Colaboradores)

Os colaboradores têm os direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.
- c) Dispor de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança;
- d) Ter um acompanhamento clínico, de acordo com o Código do Trabalho, pelo Técnico de Medicina do Trabalho que colabore com a Misericórdia;
- e) Conhecer atempadamente as escalas de serviço, horários de trabalho, funções e tarefas que lhes forem atribuídas;
- f) Participar em ações de formação adequadas às suas funções;
- g) Participar nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;
- h) Ser reconhecidos pela qualidade e desempenho e brio profissional.

CAPÍTULO VII

CULTO

Artigo 36.º (Culto Católico)

Os Utentes do SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 37.º (Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente



regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Artigo 38.º (Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 39.º (Disposições Complementares)

1. Sempre que o utente e ou pessoa próxima deseje interromper a prestação dos serviços, por motivos de férias, doença ou outros, deverá comunicar tal facto à Direção Técnica com a antecedência mínima de um mês, salvo situações excecionais devidamente justificadas.
2. A interrupção da prestação dos serviços por motivos de férias, doença ou outros, igual a 15 dias confere um desconto na mensalidade de 10%, quando igual ou superior a 30 dias confere um desconto de 25%.
3. Em caso de não aviso prévio da interrupção dos serviços, estes serão contabilizados na totalidade.
4. Após a tomada de conhecimento da mensalidade a praticar pela prestação de serviços, as reclamações devem ser feitas nos primeiros quinze dias.
5. No caso de contratualização do serviço de animação/socialização, e este ser prestado fora do domicílio, o transporte é assegurado pela Misericórdia.
6. Para a prestação do serviço de higiene habitacional o utente deve garantir a existência de água, produtos e utensílios de limpeza;
7. Na prestação do serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal o utente deve garantir a existência de água, produtos e utensílios de higiene pessoal.
8. Para a prestação de serviços como cuidados de higiene pessoal e/ou habitacional, o utente/familiar deve garantir que existem no seu domicílio os produtos/utensílios necessários à execução destes serviços, no caso de não existirem, deverá o serviço articular com o familiar/utente para a resolução do respetivo impedimento.

Artigo 40.º (Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica.
2. A Misericórdia dispõe de Caixa de Sugestões/Reclamações que se encontra colocada junto à receção do estabelecimento. As sugestões e/ou reclamações apresentadas serão analisadas pela Gestão da Qualidade e encaminhadas à Mesa Administrativa da Misericórdia, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/ reclamação.
3. Anualmente, a Misericórdia, aplica questionários de avaliação do grau de satisfação, tendo assim vários mecanismos para obter informações acerca da (in)satisfação de utentes/familiares.
4. Não obstante, dos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Artigo 41.º (Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 01 de Abril de 2017.

Artigo 42.º (Aprovação, Edição e Revisões)

É da responsabilidade da Direção Técnica da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário proceder à edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD, e da responsabilidade da Mesa Administrativa proceder à respetiva aprovação.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, no dia 20 de Fevereiro de 2017.

A Mesa Administrativa,

Provedor, Dr. Vítor Manuel da Fonseca Fernandes