

9.13.
Prof.
Haut.
R.P.



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei

Serviço de Apoio Domiciliário



Regulamento Interno De Funcionamento



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário
- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.



[Handwritten signatures and initials]
P3
Sant.
PE

Índice

REGULAMENTO INTERNO	1
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Norma 1ª - Âmbito de aplicação	4
Norma 2ª - Legislação aplicável	4
Norma 3ª - Destinatários e objetivos	5
Norma 4ª - Cuidados e serviços	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO	6
Norma 5ª Condições de admissão	6
Norma 6ª - Inscrição	7
Norma 7ª – Critérios de priorização	7
Norma 8ª – Decisão e Admissão	8
Norma 9ª – Gestão da Lista de Espera	8
Norma 10ª – Acolhimento de novos utentes	9
Norma 11ª – Processo Individual	9
CAPÍTULO III – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	10
Norma 12ª – Fornecimento e apoio nas refeições	10
Norma 13ª – Cuidados de higiene e de conforto pessoal	10
Norma 14ª – Tratamento da roupa de uso pessoal do utente	11
Norma 15ª – Higiene habitacional	11
Norma 16ª – Atividades de animação e socialização	11
Norma 17ª – Acompanhamento e transporte (consultas e exames)	12
Norma 18ª – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	12
Norma 19ª – Administração de medicação prescrita	12
CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO	12
Norma 20ª – Direção Técnica	12
Norma 21ª – Horários de funcionamento	13
Norma 22ª – Comportamentos dos utentes / familiares	13
Norma 23ª – Garantias dos Utentes	13
Norma 24ª – Cálculo de rendimento per capita	14

Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário



Norma 25ª – Tabela de participações	16
Norma 26ª – Montante de revisão da participação familiar	17

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO EM SAD E REGRAS..... 17

Norma 27ª – Contrato	17
Norma 28ª - Cessação do contrato	17
Norma 29ª – Caducidade	17
Norma 30ª – Mútuo acordo.....	18
Norma 31ª – Justa causa de suspensão ou resolução	18
Norma 32ª – Resolução por parte do utente	18

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIARES 19

Norma 33ª – Direitos dos utentes/Representante Legal ou Familiares	19
Norma 34ª – Deveres dos Utentes/Representante Legal ou Familiares	19

CAPÍTULO VII –COLABORADORES..... 20

Norma 35ª – Quadro de Pessoal	20
Norma 36ª - Deveres da Instituição para com os Colaboradores.....	20
Norma 37ª – Deveres dos Colaboradores para com a Instituição	21

CAPÍTULO VIII – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO 22

Norma 38ª – Direitos da Instituição	22
Norma 39ª – Deveres da Instituição	22

CAPÍTULO IX– DISPOSIÇÕES FINAIS 23

Norma 40ª – Cooperação	23
Norma 41ª – Casos omissos e execução de normas	23
Norma 42ª – Sugestões e reclamações	23
Norma 43ª – Aprovação, Edição e Revisões	24
Norma 44ª – Vigência do Regulamento Interno	24

CAPÍTULO X– CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO..... 24



Handwritten signatures and initials, including "Gaut." and "P.F."

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

1. A Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, como IPSS, sob o nº 60 em 10 de novembro de 1983 foi fundada com o objetivo principal de prestar apoio e satisfazer as necessidades da população com vista à melhoria da sua qualidade de vida. A sua atuação é orientada por princípios morais, religiosos, éticos e deontológicos e tem em vista o desenvolvimento harmonioso e sustentável da Organização. A Instituição, encontra-se sediada na Rua Abílio Santos, 5, 6110-244 Vila de Rei.
2. A Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, para a resposta de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Esta resposta rege-se pelos seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação aplicável

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (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 da 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) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - c) 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;
 - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

AM
Sant
Rq.



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 3ª

Destinatários e objetivos

1. São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SAD:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.
1. Os objetivos da resposta social do SAD são os seguintes:
- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ou atividades da vida diária do utente, proporcionando-lhe todos os serviços indispensáveis para o seu bem-estar, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente.
 - b) Garantir ao utente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida.
 - c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do utente.
 - d) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.
 - e) Colaborar e/ ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.
 - f) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia do utente.

Norma 4ª

Cuidados e serviços

- 1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, na instituição.
- 2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Realização de atividades de motricidade, (fisioterapia) na instituição;
 - c) Apoio psicossocial;
- 3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, feriados e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO

Norma 5ª

Condições de admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª.
2. Ser residente na área de ação da instituição.

Norma 6ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Quando admitido o utente deve apresentar os seguintes documentos:
 - a) Prescrições de medicação (quando aplicável);
 - b) Relatórios com indicação de intolerâncias ou alergias alimentares (quando aplicável);
3. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete de Direção Técnica.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 7ª

CrITÉRIOS de priorização

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Situação económica e socialmente desfavorecida;



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

[Handwritten signatures and initials]

- b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- c) Ser residente no Concelho de Vila de Rei.

Norma 8ª

Decisão e admissão

1. A decisão de admissão é da competência da Direção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração o relatório de avaliação previamente realizado pela Diretora Técnica e/ou Técnica Superior de Serviço Social designada para o efeito;
2. Pode ser necessário efetuar uma visita domiciliária pela Diretora Técnica e/ou Técnica Superior de Serviço Social, designada para o efeito, da Instituição para elaborar o parecer técnico.
3. A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso, findo o qual é efetuada uma avaliação, podendo passar a definitiva.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Diretora Técnica e/ou Técnica Superior de Serviço Social, designada para o efeito, sujeita a posterior confirmação pela Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis;
6. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar do utente.

Norma 9ª

Gestão de Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o utente será colocado na Lista de Espera de acordo com os critérios de priorização;
2. A Lista de Espera será atualizada mensalmente e sempre que o estado do utente se altere sendo essa situação seja comunicada à Direção pela Diretora Técnica e/ou Técnica Superior de Serviço Social designada para o efeito;
3. São critérios de retirada de Lista de Espera:

Handwritten signatures and initials on the left margin, including "M", "Rd.", and "Rd.".



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei

Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Falecimento do utente;
- b) Utente/familiar responsável incontactável durante mais de 2 meses.
- 4. O utente passará para último lugar da Lista de Espera quando se encontrar numa resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário de uma outra Instituição.
- 5. O utente é retirado da Lista de Espera quando se encontrar institucionalizado numa resposta social de SAD de Idosos ou equiparada à mesma, ou usufruir da resposta social de Centro de Dia, quando manifestamente o Serviço de Apoio Domiciliário se tornar insuficiente.

Norma 10ª

Acolhimento de novos utentes

- 1. O Acolhimento dos Novos Uteses rege-se pelos seguintes critérios:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
 - c) Caso existam, realizar o inventário dos bens do utente;
 - d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas atividades desenvolvidas;
 - e) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - f) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - g) Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
 - h) Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

Norma 11ª

Processo individual

- 1. O processo individual do utente deve conter os seguintes documentos:



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e responsável;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social/Pensionista;
 - c) Cartão do Serviço Nacional de Saúde;
 - d) Cartão de Identificação Fiscal do utente e responsável;
 - e) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato;
 - f) Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal (IRS e nota de liquidação),
 - g) Recibos de vencimento/pensão e despesas mensais fixas do candidato e do seu agregado familiar;
 - h) Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente/familiar e a Instituição.
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário manterá atualizado o processo individual a que alude no número anterior deste artigo, efetuando para o efeito Visitas Domiciliárias.

CAPÍTULO III – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 12ª

Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: duas refeições principais (almoço e jantar), podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e lanche, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 13ª

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão

de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Norma 14ª

Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

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

Norma 15ª

Higiene habitacional

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

Norma 16ª

Atividades de animação e socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do técnico de animação sociocultural que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including '93', 'Hant-', and 'D.H.'.

Norma 17ª

**Acompanhamento e transporte
(consultas e exames)**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou na Extensão de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 18ª

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

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

Norma 19ª

Administração de medicação prescrita

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares, se necessário.

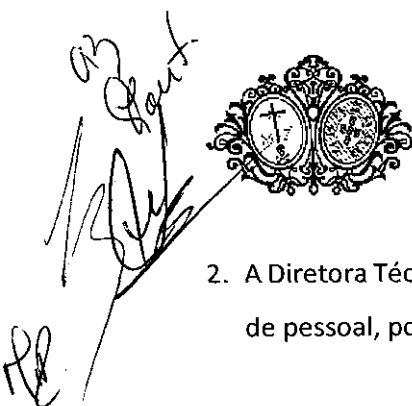
CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO

Norma 20ª

Direção Técnica

1. O SAD é dirigido por uma Diretora Técnica que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento;

Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

- 
2. A Diretora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.

Norma 21ª

Horários de funcionamento

1. O SAD funciona todos os dias da semana, fins de semana e feriados, o horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é o seguinte: de segunda a sexta-feira das 08:00h às 18:36m, sábados, Domingos e feriados das 08:00h às 18:36m.

Norma 22ª

Comportamentos dos utentes/ familiares

1. É solicitado aos utentes e familiares que:
 - a. Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b. Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que estejam relacionadas com a Instituição;
 - c. Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela não estejam incluídos;
 - d. Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respetivas ausências;
 - e. Cumpram e façam cumprir aos familiares as normas do presente regulamento.

Norma 23ª

Garantias dos Utes

1. Aos utentes em SAD é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 24ª

Cálculo rendimento *per capita*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de



companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Norma 25ª

Tabela de comparticipações

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

Serviços	Percentagens
Alimentação	35%
Higiene pessoal (1x/dia)	5%
Higiene habitacional (1x/semana)	10%
Tratamento de roupas (1x/semana)	10%
Fim-de-semana	2,5% (por serviço prestado)
Cuidados de saúde simples	2%
Assistência medicamentosa	2%
Transporte	2%
Acompanhamento ao exterior	2%
Cuidados de imagem	2%
Aquisição de bens e serviços	2%
Atividades de animação, lazer e cultura (Instituição, exterior ou domicílio)	5%

Nota: A comparticipação na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é determinada com a aplicação da percentagem máxima de 75% sobre o rendimento *per capita*.

- a) Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da norma 24ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- b) Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.



Norma 26ª

Montante de revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO EM SAD E REGRAS

Norma 27ª

Contrato

1. O SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Norma 28ª

Cessação do contrato

1. A cessação do contrato de SAD pode ocorrer, por:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogação por acordo;
 - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Norma 29ª

Caducidade

1. O contrato de SAD caduca, nomeadamente:



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei
Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do Serviço de Apoio Domiciliário por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência.

Norma 30ª

Mútuo acordo

1. Podem as partes revogar o contrato de SAD quando nisso expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Norma 31ª

Justa causa de suspensão ou resolução

1. O SAD reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação do SAD é da competência da Direção, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada a decisão.

Norma 32ª

Resolução por parte do utente

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da Instituição com antecedência de 30 dias.



CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/REPRESENTANTE LEGAL OU

Norma 33ª

Direitos dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São direitos dos utentes:

- a) A Ingressar no SAD de Idosos por vontade própria;
- b) Respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;
- c) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- c) Participação na organização da vida comunitária;
- d) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses, expectativas, motivações e possibilidades;
- e) Usufruir de uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;
- f) Apoio clínico, social e de reabilitação dos Técnicos de Saúde, dos Técnicos da Área Social e dos outros Técnicos da Instituição.
- g) A opinar ou reclamar dos serviços, junto das hierarquias institucionais, verbalmente ou por escrito, sempre que se sintam lesados nos seus direitos;
- h) Utilizar o Livro de Reclamações disponível na Resposta Social;

2. São direitos dos familiares/representante legal dos utentes:

- a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
- c) Participar nas ações promovidas pelo SAD destinadas às famílias dos utentes.

Norma 34ª

Deveres dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São deveres dos utentes:

- a) Tratar e respeitar com lealdade todos os colaboradores da Instituição;
- b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- c) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Resposta Social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- d) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- e) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que ausente do SAD por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;



- f) Compete ao utente o pagamento atempado e regular dentro dos prazos indicados da mensalidade, bem como das despesas mensais atribuídas;
 - g) Respeitar os horários, as regras de higiene e apresentação estabelecida ou recomendadas.
1. São deveres dos Familiares/Representante Legal do utente:
- a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
 - b) Os familiares devem garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.
 - c) Cooperar com o SAD na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.

CAPÍTULO VII – COLABORADORES

Norma 35ª

Quadro de Pessoal

1. O Quadro de Pessoal da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma 36ª

Deveres da Instituição para com os Colaboradores

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direção deve:
- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
 - b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
 - c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
 - d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
 - e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;



- f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
- g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
- h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
- j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho.
- k) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 37ª

Deveres dos Colaboradores para com a Instituição

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
 - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
 - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do Trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
 - e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
 - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
 - g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;



- h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;
 - i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
 - j) Cumprir o regulamento e normas internas.
2. O dever de obediência, a que se refere a alínea d) do número anterior, respeita tanto às ordens e instruções formalmente (por escrito) dadas pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do colaborador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Norma 38ª

Direitos da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:
- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e representantes legais;
 - b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
 - c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 39ª

Deveres da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:
- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
 - c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
 - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
 - e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
 - f) Possuir livro de reclamações.



CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 40ª

Cooperação

1. A Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente do SAD, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

Norma 41ª

Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação Provedora e/ou Mesa Administrativa da Instituição.
2. Compete à Direção da Instituição emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

Norma 42ª

Sugestões e reclamações

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado sempre que desejado pelos utentes e familiares, devendo ser solicitado nos Serviços Administrativos;
2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Direção Técnica onde poderão expor a reclamação, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;
3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões/reclamações, que podem ser depositadas na caixa de sugestões/reclamações existente na Instituição.



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei

Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 43ª

Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.

Norma 44ª

Vigência do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia 26 de Junho de 2017, devendo ser revisto sempre que, superiormente se considere oportuno.
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição, dando conhecimento a todos os utentes/representante legal bem como ao Centro Distrital de Castelo Branco.

CAPÍTULO IX - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

	Revisão	Conteúdo da Revisão
Setembro 2015	00	Versão original
12 de maio 2017	01	Alteração do Regulamento Interno único para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei, aos doze dias do mês de maio de 2017.

A Mesa Administrativa,

Irene Barata
Carolina Barros
Pedro Dias Santo Francisco
Américo Bernardino
Maria Celeste Lf Rodrigues da Gita

