



REGULAMENTO INTERNO

Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)



Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS.....	5
NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS.....	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	6
NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 6ª - INSCRIÇÃO.....	6
NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	7
NORMA 8ª - ADMISSÃO.....	8
NORMA 9ª – ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES.....	8
NORMA 10ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	9
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	10
NORMA 11ª - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	10
NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO.....	10
NORMA 13ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	12
NORMA 14ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	13
NORMA 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	13
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	14
NORMA 16ª – ALIMENTAÇÃO	14
NORMA 17ª – HIGIENE PESSOAL.....	14
NORMA 18ª - TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE.....	14
NORMA 19ª – HIGIENE HABITACIONAL.....	15
NORMA 20ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO	15
NORMA 21ª – ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA	15
CAPÍTULO V – RECURSOS.....	16
NORMA 22ª - PESSOAL	16
NORMA 23ª - DIREÇÃO TÉCNICA.....	16
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	16
NORMA 24ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	16
NORMA 25ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	18
NORMA 26ª – DEVERES E DIREITOS DOS TRABALHADORES	19
NORMA 27ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	20
NORMA 28ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE...20	
NORMA 29ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	20



NORMA 30ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	20
NORMA 31ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	21
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	21
NORMA 32ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	21
NORMA 33ª – SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	21
NORMA 34ª – PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS.....	21
NORMA 35ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	22
NORMA 36ª - ENTRADA EM VIGOR	22



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral da Segurança Social, Pessoa Coletiva nº 501 887 784, com sede na Travessa da Misericórdia nº 11, 4880 – 246 Mondim de Basto, adiante designada Misericórdia.

O presente Regulamento consagra os princípios, finalidades e medidas gerais de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, enquanto resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto – adiante abreviada por SAD.

A Santa Casa da Misericórdia de Mondim de Basto, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real, em 02/12/1992 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades 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, 01/07 - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Decreto – Lei nº64/2007 de 14 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto – Lei nº126-A/2021 de 31 de dezembro;
- d) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho com a redação atual – Portaria 218-D/2019;
- e) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;



- 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 acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- j) Outras leis em vigor disponibilizadas ao utente ou familiar responsável.

NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - 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 pessoal 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 autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;



- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

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

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
 - b) Que a admissão seja da vontade do utente e/ou seus familiares;
 - c) Concordância do utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia, mais propriamente da SCMMDB;
 - d) Entregar informação clínica atualizada;
 - e) Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições por um responsável nomeado pelo provedor da SCMMDB.

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, e mediante o seu consentimento, conforme previsto nos termos do n.º 2 do artigo 5.º da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro;
- 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 a 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. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato da inscrição, ao colaborador nomeado pelo provedor para o efeito e em sede da instituição, e após análise detalhada, irá ser comunicada decisão ao utente ou seu representante legal.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Sempre que a capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário não permita a admissão do total dos candidatos, as admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios:

- a) Situação economicamente desfavorecida (critérios de ponderação = 17%);
- b) Situação de risco (critérios de ponderação = 17%);
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (critérios de ponderação = 17%);
- d) Utente de outra resposta social da Instituição (critérios de ponderação = 12%);
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (critérios de ponderação = 15 %);
- f) Irmãos e benfeitores da Misericórdia (critérios de ponderação = 13%);

g) Que tenham prestado serviços fielmente comprovado na Misericórdia em regime de voluntariado (critérios de ponderação = 9%).

A prioridade de cada admissão deverá ser encontrada pela conjugação das várias alíneas, tendo apenas relevância as alíneas f) e g) em caso de empate.

NORMA 8ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela equipa técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento, e posteriormente será analisado pelo Provedor para decisão final.
2. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização do Provedor, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato, a utente ou seu representante legal através de convocação pessoal ou de ofício.

NORMA 9ª – ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

- e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente, quando aplicável;
- f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- g) Realização de visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio pela equipa técnica;
- h) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe são próximas.

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

NORMA 10ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Por cada utente, a partir do momento da sua admissão nesta resposta social é elaborado um Processo Individual. A confidencialidade e o respeito em todas as vertentes da condição humana são transversais à elaboração do processo de cada utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo deve conter os seguintes documentos:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início de prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico de família;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual com programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de ocorrência de situações anómalas nomeadamente ausências periódicas ou prolongadas;
- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário tem como horário de funcionamento:

- a) **Serviço de Apoio Domiciliário:** Segunda a Domingo e feriados das 08:30h às 16:30h;
- b) **Horário de Atendimento** dias úteis 09h00 às 13:00h e das 14:00h às 17:00h.

2. Aos fins-de-semana e feriados, haverá redução na prestação dos serviços ao nível de cuidados de higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas. Estes serviços serão prestados apenas por um grupo de trabalho e para situações de comprovada ausência de retaguarda familiar mediante a presença de vaga.

3. A redução na prestação dos serviços referidos no número anterior verificar-se-á também nas seguintes datas:

- a) Dias 24 e 31 de dezembro;

NORMA 12ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

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= Rendimentos 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;
- e) A comparticipação de descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

NORMA 13ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. 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 seguintes pontos:

- a) 2 Serviços - 40% - Dias úteis e fim de semana
- b) 3 Serviços - 45% - Dias úteis e fim de semana
- c) 4 Serviços - 50% - Dias úteis e fim de semana
- d) A cada serviço adicional ou outros acresce 5%

2. À despesa referida em b), c) e d) do n.º 3 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

- b) Sempre que o utente e ou/familiar receba outro rendimento não apresentado no ato da admissão, deve fazer prova do mesmo, sendo aplicado os mesmos com efeitos retroativos;

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;

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

6. Em caso de alteração à tabela em vigor, será dado a conhecer ao utente num prazo de 30 dias.

NORMA 14ª - 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 temporária, 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;

4. No caso de existir pretensão de desistência do serviço de apoio domiciliário, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito à Diretora de Serviços com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte;

5. No caso de falecimento, será efetuado o levantamento de todas as despesas (comparticipação familiar mensal, valor de medicamentos) para que no prazo de oito dias se salde a conta corrente do utente, sendo pago o mês na totalidade, independentemente da data de falecimento.

NORMA 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos nas instalações sede ou através de transferência bancária;



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

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 16ª – ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e transporte de uma refeição principal;
2. A distribuição da alimentação é efetuada entre as 11h40 e as 13h30 em todos os dias. Ressalva-se a possibilidade de atraso em virtude de qualquer imprevisto;
3. A ementa mensal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, sendo que todos os meses as colaboradoras entregam a todos os utentes com este serviço a ementa do mês seguinte e, simultaneamente, aos utentes que não sabem ler, é-lhes dado conhecimento do que consta na ementa. A ementa é suscetível de mudanças (motivos imprevistos), tendo a instituição o dever de informar sempre que se verifique estas situações.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17ª – HIGIENE 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, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como um serviço de Higiene Pessoal adicional;
3. No plano semanal de cuidados de higiene são sempre respeitados os dias estabelecidos. Em casos excecionais, em que não necessite dos cuidados diários, serão definidos com o utente os dias a prestar estes cuidados. Em caso de surgir algum impedimento, a Coordenadora da resposta informará o utente e/ou familiar responsável.

NORMA 18ª - 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 prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço prestado pelo menos uma vez por semana;
3. Ressalva-se a possibilidade de o tratamento de roupa ser efetuado no domicílio.

NORMA 19ª – HIGIENE HABITACIONAL

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

NORMA 20ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica, 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 sempre 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;

NORMA 21ª – ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. O SAD presta apoio à medicação, designadamente na separação semanal da medicação, cumprindo 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 e/ou a voluntários, se necessário.
3. O utente ou o seu representante legal, ou familiar responsável terá de informar a equipa técnica do SAD acerca de quaisquer alterações na medicação e respetiva posologia;



CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 22ª - 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 SCMMDB;
2. A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
3. A seleção e recrutamento de pessoal serão da responsabilidade de mesa administrativa da SCMMDB;
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como, o quadro de pessoal da mesma;

NORMA 23ª - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico indicado pelo provedor;

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 24ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;



- h) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados (quando aplicável);
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar - se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços, ou quem os represente, no ato da admissão;
- i) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- j) Apresentar prova de rendimentos anuais para a atualização das comparticipações familiares, quando solicitado pela SCMMDB;
- k) Proceder à atualização da comparticipação e ao seu pagamento sempre que se verificarem alterações ao valor dos seus rendimentos;
- l) Efetuar o pagamento da comparticipação mensal até ao dia 10 de cada mês, de acordo com o contrato, e com a tabela estabelecida;



m) Respeitar os horários praticados pela Instituição;

n) Avisar das suas ausências;

NORMA 25ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

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



NORMA 26ª – DEVERES E DIREITOS DOS TRABALHADORES

1. São deveres dos trabalhadores:

- a) Cumprir e fazer cumprir as regras, regulamentos e determinações da Direção da SCMMDB;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a SCMMDB;
- c) Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Proceder diariamente aos registos dos serviços prestados aos utentes em modelo próprio definido pela instituição, sendo responsabilidade dos mesmos mantê-los atualizados;
- f) Registrar/sinalizar à Diretora da Resposta Social SAD, as ocorrências anómalas verificadas aquando dos serviços prestados;
- g) Guardar lealdade à SCMMDB, respeitando o sigilo profissional não divulgando informações que violem a privacidade dos seus utentes e trabalhadores;
- h) Zelar pela conservação e utilização dos bens da SCMMDB, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- i) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela SCMMDB, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- j) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- k) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços, de modo a assegurar e a melhorar o bom funcionamento;
- l) Proceder dentro da SCMMDB como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral e comunicar as faltas e deficiências à Diretora de Serviços ou Diretora Técnica de que tenham conhecimento;
- m) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com objetivo de ser presenteados pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

2. São direitos dos trabalhadores:

- a) O trabalhador tem direito aos consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

NORMA 27ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 28ª - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.
4. Integração do utente noutra valência;

NORMA 29ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços, no entanto, independentemente do início da frequência, data de falecimento ou rescisão de contrato o pagamento da mensalidade é feito na totalidade.
4. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte;

NORMA 30ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar. A instituição permite igualmente o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº12 al.b) do Decreto-Lei 74/2017, DL nº156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).



NORMA 31ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes ação direta e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 32ª - 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações, bem como à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social;
3. Será dado a conhecer o Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 33ª – SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. Em situações de doença ou de acidente são prestados os primeiros socorros e se necessário serão chamados os Bombeiros/INEM;
2. Se houver necessidade de ir ao hospital os familiares serão informados e terão de se deslocar ao hospital a qualquer hora do dia.

NORMA 34ª – PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

1. A SCMMDB possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos nos Idosos;

- 2.Caso se verifique situações de negligência ou maus-tratos físicos, psicológicos emocionais, na relação Trabalhadores/Utentes será feita uma averiguação que poderá dar origem a um processo disciplinar;
- 3.Caso se verifique situações de negligência ou maus-tratos entre Utentes/ Trabalhadores ou Utentes entre si será feita uma averiguação e solicitada intervenção da equipa multidisciplinar;
- 4.Caso se verifiquem situações de maus-tratos aquando da saída do Utente ao exterior (roubo, maltratado pela família ou por alguém do exterior) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes;
- 5.Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

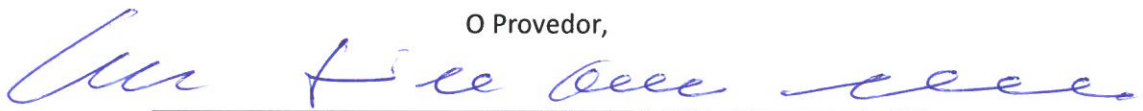
NORMA 35ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 36ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigora 01/03/2025 e será feita alteração sempre que se justificar após comunicar ao ISS com a antecedência mínima de 30 dias.

O Provedor,



(Alfredo Manuel Lopes Pinto Coelho de Mendonça)