

REGULAMENTO INTERNO SAD – RIO DE MOINHOS



Rua Combatentes do Ultramar, nº51 Rio de Moinhos 7150-363 Borba
Telefs:268891600/ 964977583; E-mail: geral@scmborba.pt



ÍNDICE

CAPÍTULO I - Natureza e Fins

<i>Art.1º Âmbito de Aplicação.....</i>	4
<i>Art.2º Legislação aplicável.....</i>	4
<i>Art.3º Objetivos do Regulamento/Objetivos do SAD.....</i>	4
<i>Art.4º Destinatários, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....</i>	5
<i>Art.5º Outros Serviços e/ou Atividades Desenvolvidas.....</i>	6

CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos Utentes

<i>Art.6º Condições de Admissão.....</i>	7
<i>Art.7º Critérios de Admissão.....</i>	8
<i>Art.8º Processo de Candidatura.....</i>	8
<i>Art.9º Lista de Espera.....</i>	9
<i>Art.10º Admissão de Utentes.....</i>	9
<i>Art.11º Acolhimento dos novos utentes.....</i>	9
<i>Art.12º Processo Individual do Utente.....</i>	10

CAPÍTULO III - Instalações e Regras de Funcionamento

<i>Art.13º Instalações.....</i>	12
<i>Art.14º Normas Gerais de Funcionamento.....</i>	12
<i>Art.15º Refeições.....</i>	13
<i>Art.16º Comparticipação.....</i>	14
<i>Art.17º Contrato de Prestação de Serviços.....</i>	19
<i>Art.18º Sanções/ Procedimentos.....</i>	20
<i>Art.19º Cessação da Prestação de Serviços.....</i>	20
<i>Art.20º Interrupção da Prestação de Serviços.....</i>	21
<i>Art.21º Capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário.....</i>	21
<i>Art.22º Horário de Funcionamento.....</i>	21
<i>Art.23º Bens Pessoais e de Valor do Utente.....</i>	22
<i>Art.24º A Direção Técnica.....</i>	22
<i>Art.25º Pessoal.....</i>	22

CAPÍTULO IV - Direitos e Deveres

<i>Art.26.º Direitos e Deveres dos utentes.....</i>	23
---	----



<i>Art.27º Direitos e Deveres da Instituição.....</i>	24
<i>Art.28º Direitos e Deveres dos Colaboradores.....</i>	25
<i>Art.29º Direitos e Deveres do Familiar de Referência/Familiars.....</i>	26
<u>CAPÍTULO V – Livro de Reclamações</u>	
<i>Art.30º Livro de Reclamações.....</i>	27
<u>CAPÍTULO VI - Livro de Registo de Ocorrências</u>	
<i>Art.31º Livro de Registo de Ocorrências.....</i>	27
<u>CAPÍTULO VII - Disposições Finais</u>	
<i>Art.32º As Alterações ao Regulamento Interno.....</i>	28
<u>CAPÍTULO VIII Entrada em Vigor</u>	
<i>Art.33º Entrada em Vigor.....</i>	28



CAPÍTULO I

Natureza e Fins

Art.1º

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento contém normas que disciplinam a frequência, dos respetivos utentes, da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário de Rio de Moinhos, da Santa Casa da Misericórdia de Borba, sita na Rua Combatentes do Ultramar nº 51, em Rio de Moinhos.

Art.2º

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado no Decreto-Lei nº 33/2014 de 4/março, pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14/novembro, a Circular Normativa nº4/2014 de 16/dezembro pela Portaria nº 38/2013 de 30/janeiro e pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social e demais normativos legais em vigor.

Art.3º

Objetivos do Regulamento/ Objetivos do SAD

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

1-Os objetivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;



- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

2- Os objetivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- a) Assegurar aos indivíduos e famílias satisfação de necessidades básicas;
- b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos indivíduos e famílias,

de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

3- Para a prossecução dos objetivos referidos anteriormente, compete ao Serviço de Apoio Domiciliário garantir ao utilizador:

- a) O respeito, na medida do possível, pelos seus usos e costumes;
- b) O respeito pela sua individualidade e privacidade;
- c) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista melhorar a sua autonomia;
- d) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Art.4º

Destinatários, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1- São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Pessoas de 65 anos e +, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.



2-O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f) Serviço de teleassistência.

3. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Confecção de alimentos no domicílio;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais.

Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do parágrafo anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

Art.5º

Outros Serviços e/ou Atividades Desenvolvidas

1- A Instituição também dispõe de forma gratuita de um leque de serviços que não se enquadram nos pontos anteriores e que permitem que os seus utentes tenham cada vez mais qualidade, diversidade, e conforto na resposta social que os acompanha.



2- Preparação da medicação, medição de glicemia e tensão arterial, cedência de ajudas técnicas, e todos os outros solicitados e que não estejam aqui contemplados mas que se enquadrem nesta resposta e que sejam exequíveis.

3- O utente poderá usufruir de qualquer um destes serviços sempre que solicitados à Diretora Técnica e com o mínimo de 5 dias de antecedência a fim de se elaborar o plano semanal das atividades e serviços a desenvolver na semana seguinte.

4- O desenvolvimento de atividades de animação é da responsabilidade do Animador da resposta.

5- Os passeios são gratuitos;

6- Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

8- Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Utentes

Art.6º

Condições de Admissão

1- A admissão em Serviço de Apoio Domiciliário obedece às seguintes condições:

- a) Ser natural, residente no Concelho de Borba;
- b) Necessidade da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;
- d) Não podem ser admitidas em serviço de apoio domiciliário as pessoas ou famílias:

- Que necessitem de cuidados permanentes (24 horas diárias) e que não tenham apoio familiar;

- cuja problemática complexa ultrapasse o âmbito de competência do serviço de apoio domiciliário.



Art.7º

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes

1. Idosos, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
2. Idosos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;
3. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
4. Ser natural, residente no Concelho ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;

Art.8º

Processo de Candidatura

As candidaturas são efectuadas junto da Diretora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, nos respetivos dias de atendimento, durante todo ano, nas Instalações da ERPI Humberto.

É efetuado o preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social/ Cartão de Cidadão;
- Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou subsistemas a que o utente pertença;
- Relatório Clínico;
- Declaração de rendimentos anual (IRS);
- Comprovativos de rendimentos do utente e agregado familiar;
- Comprovativos das despesas;
- Bilhete de Identidade e de contribuinte/ Cartão de Cidadão do familiar de referência do utente, bem como a sua morada e contacto telefónico.



Em caso de utentes com capacidade diminuída, com representante legal juridicamente definido deve ser apresentada a certidão da sentença judicial que determina essa mesma tutela.

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

Art.9º

Lista de Espera

- a) As inscrições de potenciais utentes são registadas numa base de dados, para posteriormente se proceder à admissão.
- b) A prioridade da admissão é baseada na ponderação dos vários critérios de admissão, e em caso de igualdade, funcionará a data de inscrição.

Art.10º

Admissão de Utentes

- a) A admissão é da responsabilidade da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Borba, baseada no relatório/informação social realizada pela Equipa Técnica responsável;
- b) Após a decisão da admissão, a técnica responsável pela resposta social procederá à abertura de um processo individual do utente;
- c) No ato de admissão deverá ser facultado o presente Regulamento Interno, e deve ser celebrado um contrato de prestação de serviços, entre o utente, o seu familiar de referência/representante legal e a Direção da Instituição, onde constem os principais direitos e obrigações de todas as partes. O referido contrato de prestação de serviços deverá ser assinado e rubricado em duplicado (sendo um deles para a Instituição e um para o utente);

Art.11º

Acolhimento de Novos Utentes

O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:



1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 4. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 5. Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 6. 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;
 7. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 8. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 9. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 10. Elaboração do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- b) 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 oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

Art.12º

Processo Individual do Utente

O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, e, será organizado da seguinte forma:

- 1-Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;



- a) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
- b) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- c) Fichas de Entrevista Pré-diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
- d) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
- e) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões;
- f) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- g) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
- h) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio e regras de utilização das mesmas. O Responsável pela chave de acesso ao domicílio dos utentes corresponde ao "Chefe de Equipa" das Ajudantes Familiares.
- i) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;

2-Outros elementos considerados relevantes;

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

4. Cada processo individual é atualizado anualmente;

5. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

6-Ao processo deverá estar anexado cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Cartão de beneficiário da Segurança Social, ou de outro sistema de protecção social;
- d) Cartão de utente;
- e) Declaração de rendimentos mensais;
- f) Declaração de IRS;
- g) Documentos comprovativos de despesas mensais fixas elegíveis, nomeadamente o valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



CAPÍTULO III

Instalações e Regras de Funcionamento

Art.13º

Instalações

1-O Serviço de Apoio Domiciliário de Rio de Moinhos funciona nas instalações do Centro de Dia de Rio de Moinhos. Disponibilizadas para esse efeito, encontram-se:

- a) Gabinete para atendimento e apoio logístico;
- b) Sala de espera;
- c) Instalações sanitárias;
- d) Arrecadação;
- e) Cozinha / despensa;
- f) Lavandaria / rouparia.

Art.14º

Normas Gerais de Funcionamento

1-Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) O horário do pessoal prestador de cuidados "ajudantes familiares" é de 8 horas por dia, distribuídas de acordo com as necessidades dos vários utilizadores a seu cargo;
- b) Cada utilizador poderá beneficiar de um/dois ou mais apoios diários em relação ao serviço de Higiene pessoal, de acordo com as suas necessidades e as possibilidades do serviço;
- c) O domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, cada trabalhador deve actuar com o máximo respeito pelos usos e costumes do utente, não fazendo alterações nem eliminando bens e objetos sem prévia autorização;
- d) Caso seja confiada a chave do domicílio do utente à equipa prestadora de serviços, esta fica responsável pela sua guarda, durante a prestação dos cuidados, após este período deve ser guardada em local seguro;



- e) A elaboração e prestação de cuidados devem ser asseguradas por pessoal do serviço técnico, ajudantes familiares e outros;
- f) A elaboração, avaliação e respectiva atualização do plano de cuidados, está a cargo do pessoal técnico;
- g) 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 ajudas;
- h) No caso em que ocorra um óbito, na presença do ajudante familiar, este deve informar imediatamente o familiar ou pessoal responsável e a Instituição, devendo ser providenciada a presença de um médico para confirmar o óbito ou a sua transferência para o hospital;
- i) Quando se tratar de uma pessoa que vive só ou se encontre só no momento da morte, o ajudante familiar deve permanecer no domicílio até que chegue alguém responsável pelo encaminhamento da situação.

Art.15º

Refeições

1. O Serviço Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes:
 - a) Pequeno-almoço;
 - b) Almoço
 - c) Lanche;
 - d) Jantar.
2. As refeições são distribuídas diariamente e entregues entre as 12.30h e às 13.30h.
3. A ementa semanal encontra-se devidamente afixada.
4. As dietas dos utentes e regimes de alimentação especial, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



Art.16º

Comparticipação

1-A participação familiar devida pela utilização do serviço de apoio domiciliário completo é determinada pela aplicação até aos 65% sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, consoante os serviços adquiridos:

SAD 5 Dias	Percentagem a Aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-Semana e Feriados	Percentagem a aplicar
2 Serviços	45%	2 Serviços	55%
3 Serviços	50%	3 Serviços	60%
4 ou mais Serviços	60%	4 ou mais Serviços	65%

- As participações são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, conforme determina o ponto 10.1 da Clausula A da Circular nº 4/2014 de 16/12. No entanto não poderão resultar aumentos superiores a 5% dos valores das participações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos;
- Se um utente aumentar ou reduzir um serviço a mensalidade será sempre analisada;
- As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento "per capita".
- Iniciando-se a frequência do 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.
- O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao dia 18 do corrente mês, mensalidade, esta relativa ao mês em curso;
- O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica que a mensalidade seja acrescida de uma penalização de 10%, no mês seguinte;
- Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
- O pagamento poderá ser efetuado por numerário, cheque ou transferência bancária nas instalações da Secretaria da ERPI Humberto Silveira Fernandes;



- i) Caso a Instituição, o utente e a situação seja devidamente analisada e justificada poderá oferecer aos utentes serviços de forma gratuita a fim de lhe proporcionar melhores condições de vida;
- j) A comparticipação familiar pode ser objeto de revisão quando as circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação no rendimento per capita mensal, a Santa Casa da Misericórdia de Borba pode proceder à revisão da respetiva comparticipação, desde que o montante apurado não seja superior a 5% dos valores das comparticipações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos.
- k) O rendimento "per capita" mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a fórmula que consta na CIRCULAR Nº 4, de 16/12/2014, da Direcção Geral da Segurança Social:

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

Sendo:

RC = Rendimento "per capita" mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar

2) Conceitos:

Agregado Familiar: É um conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adoptados 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.

Sem prejuízo no disposto anteriormente, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:



- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar: É o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Incluindo os subsídios de férias e de Natal.

Conceito de Comparticipação Familiar: Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Rendimento do Agregado Familiar

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;

Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado e considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código de IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3. De Pensões;

Considera-se rendimentos de pensões as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4. De Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);



5. Bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
 - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
 7. De capitais;
 - 7.1. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
 - 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 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.

A prova dos rendimentos do Agregado Familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

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

- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Rendas 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) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social de ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) pode a Instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, desde que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG será considerado o valor real da despesa.

Prova dos rendimentos e das despesas fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.



- 1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- 1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos comprovativos.

Montante máximo da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e do Ministério responsável por esta área.
2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Art.17º

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
No contrato devem constar os principais direitos e obrigações das partes, sendo assinado e rubricado pelas partes ficando cada uma com um exemplar do contrato.
2. Em caso de eventuais alterações ao Contrato de Prestação de Serviços é elaborada uma adenda ao Contrato existente, sujeito à aprovação de ambas as partes, passando a constar do Processo individual do Utente.



Art.18º

Sanções/ Procedimentos

- a) Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento.
- b) As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - Advertência;
 - Exclusão da Misericórdia.
- c) Podem ficar sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os utentes que manifestem comportamento anti-social, independentemente da etiologia, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
- d) Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Art.19º

Cessação da Prestação de Serviços

a)O utente poderá cessar a prestação de serviços, por morte ou por denúncia. Sendo que a denúncia deverá ser efetuada por escrito e com o mínimo de 15 dias de antecedência.

- 1- Em caso de falecimento do utente, nos primeiros quinze dias do mês, existe um desconto de 50% na mensalidade. Se o utente falecer após o dia 15 do mês corrente a mensalidade deverá ser paga na sua totalidade;
- 2- Em caso de denúncia, se o utente sair até ao dia 15 do mês deverá participar com 50% da sua mensalidade, caso o utente saia depois do dia 15 do mês em questão, deverá pagar a totalidade da mensalidade.

b)A prestação de serviços poderá ser cessada pelo Serviço de Apoio Domiciliário em casos de incumprimento das normas e deveres expressas neste regulamento ou por ausência de pagamento da mensalidade:

1- O desrespeito das normas e deveres com o intuito de prejudicar a Instituição, colegas e/ou colaboradores, poderá levar à cessação da prestação de serviços ao utente por parte da Instituição, que deve comunicar por escrito ao utente ou seu familiar de referência/representante legal com um prazo de 30 dias de antecedência.



2 - Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a cessar a permanência do utente, após ser realizada uma análise individual do caso.

Art.20º

Interrupção da Prestação de Serviços

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente pode acontecer por motivos de hospitalização ou férias ou integração em clínica de recuperação:

- a) Em situações de ausência por hospitalização, caso o período seja igual ou superior a 15 dias, o utente deverá que contribuir com 50% da mensalidade acordada. Em períodos de hospitalização inferiores a 15 dias a mensalidade terá que ser paga na sua totalidade.
- b) Caso os utentes pretendam gozar férias, deverá avisar por escrito e com o mínimo de 8 dias de antecedência. Se o período de férias for igual ou superior a 15 dias, terão que contribuir com 60% da mensalidade acordada. Se o período de férias for inferior a 15 dias terão que pagar a totalidade da mensalidade.
- c) Para casos em que o utente solicite a interrupção da prestação de cuidados para integrar uma Unidade de Recuperação, deverá comunicar por escrito à Instituição, sendo que o período de integração na mesma não deverá exceder os 6 meses, e deve ser assegurado o pagamento de 60% da sua comparticipação, mensalmente.

O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/accompanhamento familiar.

Art.21º

Capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário de Rio de Moinhos tem capacidade para 42 utentes.

Art.22º

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08:00 horas e termina às 18:00 horas.



Art.23º

Bens Pessoais e de Valor do Utente

Esta Norma apenas é exigível para os casos de alojamento, no entanto:

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

Art.24º

Direção Técnica

A Direção Técnica é assegurada por um elemento com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, sendo responsável pelo funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, cujo nome, formação se encontra afixado em local visível.

Art.25º

a) Quadro de Pessoal

Os recursos humanos afectos a esta resposta social são:

- a) Diretora Técnica
- b) Ajudantes familiares;
- c) Auxiliares de Serviços Gerais;
- d) Cozinheira;
- e) Ajudante de cozinha;
- f) Operadora de Lavandaria;
- g) Administrativo;
- h) Animador S. Cultural.



B

CAPÍTULO IV

Direitos e Deveres

Art.26º

Direitos e Deveres dos Utentes

1-São **direitos** do utente/cliente:

- 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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaboradora responsável pela prestação de cuidados;
- j) 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;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2-São **deveres** do utilizador/utente:

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;



- b) Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- c) Participar nos custos da prestação dos serviços domiciliários, de acordo com a tabela em vigor e o contrato estabelecido com a Instituição;
- d) Comunicar por escrito à Instituição, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- e) Respeitar as calendarizações e inscrições nas atividades e/ou outros serviços a fim de zelar pelo bom funcionamento da resposta social;
- f) Avisar sempre com algum tempo de antecedência caso não queiram frequentar algum serviço/atividade (animação, ir às compras...) para não comprometerem a qualidade do serviço;
- g) Respeitar a equipa de apoio domiciliário, na sua individualidade, privacidade nas suas convicções políticas e religiosas.

Art.27º

Direitos e Deveres da Instituição

1- São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co responsabilização 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) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Art.28º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

1-São direito dos colaboradores afetos ao SAD

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentarem ações de formação adequadas;

2-São deveres dos colaboradores afetos ao SAD

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;



- e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

Art.29º

Direitos e Deveres dos Familiares de Referência/Familiares

Direitos dos Familiares de Referência/Familiares dos Utentes:

- a) Reclamar, caso não se verifique o cumprimento do que se encontra estipulado neste Regulamento Interno, existindo para efeito a possibilidade de o fazer junto da Diretora Técnica da resposta social ou no Livro de Reclamações;
- b) Levar o utente para gozar férias, sempre que o desejarem, desde que cumpra o estipulado no presente regulamento;
- c) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, colaboradores e Mesa Administrativa;
- d) Ser recebido pela Diretora Técnica para esclarecimento de qualquer dúvida ou situação que envolva o seu familiar, bem como realizar sugestões para a melhoria dos nossos serviços.



Deveres dos Familiares de Referência/Familiares dos Utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores e Mesa Administrativa;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento da participação;
- c) Respeitar as normas do Regulamento Interno;
- d) Acompanhar o processo de admissão, integração e de permanência nos serviços prestados de modo a contribuir para o bem-estar e qualidade de vida do utente.

CAPÍTULO V

Livro de Reclamações

Art.30º

Livro de Reclamações

Este serviço dispõe de livro de reclamações, que poderá se solicitado pelo utente e/ o familia e/ ou responsável, sempre que desejar.

CAPÍTULO VI

Livro de Registo de Ocorrências

Art.31º

Livro de Registo de Ocorrências

- 1-Esta resposta social dispõe de Livro de Registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social;
- 2-O livro de ocorrências é entregue todos os finais dos meses à coordenadora por parte das ajudantes familiares e restante pessoal afeto à resposta social.



CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Art.32º

As Alterações ao Regulamento Interno

1-O presente regulamento será revisto, sempre que se verifique alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.

2-A Instituição deverá informar e contratualizar com os clientes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

3-As alterações ao regulamento devem ser comunicadas ao ISS,I.P.

CAPÍTULO VIII

Entrada em Vigor

Art.33º

Entrada em Vigor

1-O presente regulamento foi revisto e aprovado em reunião de Mesa Administrativa a 25/06/2017.

O Provedor

(Sr. Rui Bacalhau)