



Santa Casa da Misericórdia de Sousel

Regulamento interno

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º

(Âmbito de aplicação)

1. O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Sousel, sita em Largo da Igreja, nº 2, em Sousel, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.
2. A Santa Casa da Misericórdia de Sousel, com natureza jurídica de Instituição Particular de Solidariedade Social, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 42/82, tem acordo de cooperação para a resposta social de *Serviço de Apoio Domiciliário*, celebrado em 22/09/2008 com o Centro Distrital de Portalegre do ISS, I. P.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

1. O *Serviço de Apoio Domiciliário* é norteado pelos princípios estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, todos normativos aplicáveis a esta resposta social e pelo disposto no presente Regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
2. A pedido do Utente e/ou Familiar Responsável, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 3.º

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Sousel;

Artigo 4.º

(Missão, Visão, Valores e Objetivos do SAD)

Missão do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário constitui uma resposta social organizada, visando prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e/ou famílias que por motivos de dependência, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou instrumentais da vida diária.

Visão

Pretendemos ser reconhecidos pela qualidade dos serviços prestados, com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos nossos utentes e pelo desempenho qualificado de todos os nossos colaboradores.

Valores

Observando os princípios da proximidade e continuidade dos cuidados, são valores do Serviço de Apoio Domiciliário:

- O respeito pela individualidade e privacidade do utente;
- Promover a ética e a qualidade dos serviços prestados;
- A promoção da autonomia do utente;
- A responsabilidade social;
- Dar respostas individualizadas e adaptadas às diferentes necessidades dos utentes, quer sejam de ordem básica e/ou instrumental.

O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivos:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e das famílias;
2. Contribuir para retardar e/ou evitar a institucionalização;
3. Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas e instrumentais de vida diária;
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias de modo a contribuir para a sua autonomia, equilíbrio e bem-estar.

Artigo 5.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e 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;
- e) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

Artigo 6.º

(Capacidade Instalada do Serviço de Apoio Domiciliário)

O SAD tem a sua capacidade definida pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, com a capacidade para 13 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7.º

(Condições de Admissão)

São condições de admissão do utente:

- a) Residir na freguesia de Sousel;
- b) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou vulnerabilidade social, que possa ser minorada através de todos ou alguns serviços prestados pelo SAD;
- c) Contexto sociofamiliar adequado às necessidades, ter o suporte necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);
- d) Concordância do utente e das famílias com os princípios, valores e normas regulamentares da instituição;
- e) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- f) Indivíduos que, embora apresentem algum tipo de dependência, não apresentem risco sociofamiliar e tenham ganhos em permanecer no seu contexto domiciliário, promovendo-se a manutenção da sua autonomia.

Artigo 8.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Impossibilidade de prestação de cuidados por parte de familiares e cuidadores;
 - b) Estar em situação de isolamento social e/ou geográfico;
 - c) Necessidade da prestação dos serviços considerados indispensáveis à satisfação das necessidades básicas das pessoas, respeitantes à alimentação, higiene pessoal e habitacional e tratamento de roupas;
 - d) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - e) Pessoas socialmente carenciadas;
 - f) Ser residente em Sousel;
 - g) Frequentar outra resposta social da Instituição;
 - h) Grau de dependência.
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos no presente regulamento, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9.º

(Candidatura e entrega de documentos)

1. O período de candidatura decorre durante todo o ano, nos dias úteis das 9h às 12h30m e das 14h às 17h30m, nos serviços administrativos da Santa Casa da Misericórdia de Sousel.
2. Para efeitos de admissão, o candidato a utente e/ou familiar responsável ou representante legal deverá preencher uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, fazendo prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS) ou de qualquer outro subsistema a que o candidato a utente pertença;

- e) Relatório médico, que refira a situação clínica do utente, assim como a medicação e respetiva posologia, ateste que não sofre de doenças infecto-contagiosas e a necessidade de dieta específica;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente mediante a apresentação da última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Outros documentos comprovativos da real situação do candidato a utente que, em caso de dúvida ou em função de cada situação concreta, a equipa técnica considere convenientes;
 - i) Em casos especiais, pode ser solicitada certidão de sentença judicial que determine a tutela/curatela;
 - j) Fotocópia do recibo da renda de casa ou comprovativo de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente;
 - k) Comprovativos de despesas com a saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado no caso de doença crónica.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta com a maior brevidade possível.
4. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

Artigo 10.º
(Admissão)

1. Os procedimentos compreendidos no processo de admissão destinam-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como, informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utente e a atribuição da respetiva participação mensal.
3. A proposta de admissão terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes no presente Regulamento.

4. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo no entanto qualquer prioridade na admissão. Este facto é comunicado ao utente e/ou familiar responsável ou representante legal.
5. A aceitação da admissão será formalizada através da celebração, por escrito, de um Contrato de Prestação de Serviços, entre a Santa Casa da Misericórdia de Sousel e o utente e ou seu familiar responsável ou o seu representante legal, quando exista.
6. O SAD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar responsável ou representante legal, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD;
 - b) Informar o utente e/ou familiar responsável ou representante legal do valor da participação a pagar à Misericórdia;
 - c) Ter o contrato de prestação de serviços pronto para ser assinado pelo utente e/ou seu familiar responsável ou representante legal, quando exista;
 - d) Informar o utente e/ou familiar responsável ou representante legal do Regulamento Interno.
7. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de testar a integração do utente, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes o comunicar à outra.
8. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

Artigo 11.º

(Acolhimento do Utente no Serviço de Apoio Domiciliário)

1. Depois de ser dado conhecimento ao utente da sua admissão e logo após a assinatura do contrato, o seu acolhimento é feito através de uma visita domiciliária, liderada pelo Diretor Técnico acompanhado pelas ajudantes familiares domiciliárias e sendo apresentada a equipa de serviços que vão participar na sua intervenção.

Artigo 12.º

(Lista de Espera)

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente que ficará em lista de espera. Em caso de falecimento ou desistência a inscrição será retirada da referida lista.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 13.º

(Registo dos Utentes)

Será organizado um registo de utentes, atualizado, onde conste a identificação do utente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 14.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, a partir da data da admissão do utente, onde consta, nomeadamente, os serviços a prestar, os direitos e obrigações das partes, a responsabilidade quanto às despesas a suportar pelo utente, pelos seus familiares ou representante legal, bem como a comparticipação mensal do SAD e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais que definem as regras de funcionamento desta resposta social a que os utentes, seus familiares responsáveis ou representante legal, devem manifestar integral conhecimento e adesão.
3. Para o efeito, os utentes e/ou familiares responsáveis ou representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo familiar seu responsável ou representante legal, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser apostar impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.

*Fonte
Henrique*

5. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, outro ao familiar ou representante legal e, outro é arquivado no respetivo processo individual.
6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, através de adenda ao contrato, assinada pelas partes.

Artigo 15.º
(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura, podendo também ser utilizados os meios habituais, por ofício.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 16.º
(Processo Individual de Utente)

1. Por cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD, será organizado um Processo Individual de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:
 - a) **Área Sócio-familiar:**
 - Ficha de inscrição;
 - Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
 - Fotocópia do cartão de contribuinte;
 - Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;

- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do familiar responsável ou representante legal;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);
- Data de início da prestação de serviços;
- Data da cessação do contrato de prestação de serviços e motivo.

b) **Área da Saúde:**

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório médico do estado de saúde do utente, assim como a medicação a tomar e ateste que não sofre de doenças infecto-contagiosas;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

c) **Área Jurídica:**

- O Utente e o seu familiar responsável, e/ou representante legal pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;

2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.


CAPÍTULO IV
COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 17.º
(Princípios Orientadores)

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração do utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- c) *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.

Artigo 18.º
(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

- a) Para a resposta social SAD, 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, (a economia comum mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de alguns 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 caráter temporário), designadamente:
- Cônjugue, ou pessoa em união de facto, há mais de 2 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;
 - 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.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- De Pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reformas ou outras de idêntica natureza (comparticipações por dependência, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos);

- d) De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- e) Bolsas de estudo e formação (só se aplica as bolsas pós-licenciatura);
- f) Prediais – são rendimentos prediais os definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente:
 - i. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - ii. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e os serviços relacionados com aquela cedência;
 - iii. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - iv. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
 - v. Sempre que dos 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 elevado que conste da cadeneta predial atualizada ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;
 - vi. 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 excede aquele limite.
- g) De capitais – são rendimentos de capitais os definidos no artigo 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 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).

3. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
4. **Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do utente:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea ii), iii) iv) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 19.º

(Determinação da Comparticipação)

1. A comparticipação mensal devida pela utilização dos serviços de SAD previstos no nº 1 do art. 5º do presente Regulamento, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com a tabela em baixo:

SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem a aplicar
2 Serviços	45%	2 Serviços	60%
3 Serviços	50%	3 Serviços	65%
4 Serviços	60%	4 Serviços	75%

Nota: É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.

Artigo 20.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

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

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

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. Por rendimento do agregado familiar entende-se a soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

Artigo 21.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. A falta ou recusa da entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
3. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode as Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.

Artigo 22.º

(Revisão da Comparticipação Familiar)

1. As comparticipações familiares devidas são atualizadas no início de cada ano civil com a atualização dos rendimentos do agregado familiar, das despesas e do valor do custo médio real do idoso na resposta social de SAD.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, será solicitado ao utente que faça prova dos seus rendimentos e despesas, bem como do seu agregado familiar, mediante a apresentação das declarações de IRS, e respetivas notas de liquidação, atualização das pensões de reforma e outros documentos comprovativos da sua real situação, de modo a atualizar a comparticipação familiar.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, sempre que ocorra a alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da Comparticipação Familiar Mensal, designadamente, alterações ao nível da prestação de serviços, composição do agregado

familiar e rendimentos do agregado familiar, pode a SCMS proceder à revisão da comparticipação. Para isso, o utente, os familiares ou representantes legais devem informar o Diretor Técnico, de quaisquer alterações.

4. A entrega dos documentos probatórios é efetuada na secretaria da SCMS, sítio Largo da Igreja, nº 2 em Sousel, todos os dias úteis, das 09:00h às 12:30h e das 14h00h às 17h30h.
5. Sempre que o utente, familiar responsável ou representante legal não façam prova ou, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados, a Santa Casa da Misericórdia efetuará as diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, convencionando um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima, até à regularização da situação.

Artigo 23.º
(Comparticipação Máxima Familiar)

1. A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

Artigo 24.º
(Pagamento da Comparticipação)

1. O pagamento da comparticipação familiar é mensal e deverá ser liquidado até ao dia 10 do mês a que se refere e deverá ser efetuado diretamente na Secretaria da Instituição, ou por transferência bancária. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês.
2. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
3. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, no início de cada ano civil, com a atualização dos rendimentos do agregado familiar do utente, das despesas e do valor do custo real médio do utente na resposta social de SAD.

4. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. O montante do 13º e 14º mês reverterão a favor do Utente.
6. Iniciando-se a prestação de serviços de SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da comparticipação, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da prestação de serviços se iniciar na segunda quinzena do mês.
7. As despesas com medicamentos, vestuário, material de incontinência taxas moderadoras, consultas de especialidade, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, fisioterapia, análises clínicas e exames complementares de diagnóstico, transporte de táxi ou ambulância, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais realizadas no exterior, são da responsabilidade do utente ou do familiar responsável.

Artigo 25.º

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

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

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26.º

(Instalações)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Sousel está sediado na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), onde funcionam os serviços de apoio, cozinha e lavandaria, sito no Largo da Igreja, nº 2, em Sousel.

Artigo 27.º

(Horário de Funcionamento)

O SAD funciona em regime diurno, todos os dias da semana, incluindo fins-de-semana e feriados, entre as 08:00h e as 20:00h.

Artigo 28.º

(Livro de ocorrências)

1. No SAD existe um Livro de Ocorrências, este serve para registar informações importantes referentes aos utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, é um instrumento de comunicação entre os colaboradores e o Diretor Técnico do Estabelecimento.
2. O Livro de Ocorrências deve ser consultado no início do horário de serviço pelo Diretor Técnico e restantes colaboradores.
3. O Diretor Técnico deve rubricar o Livro de Ocorrências no dia em que toma conhecimento das informações.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 29.º

(Direitos dos Utentes)

1. Os utentes do SAD têm o direito de:
 - a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
 - b) A ser respeitado pela sua identidade pessoal e familiar, bem como, pelos seus usos e costumes;
 - c) À prestação dos serviços e cuidados contratados para a cobertura das suas necessidades de bem-estar físico, qualidade de vida e promoção da sua autonomia;
 - d) Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
 - f) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - g) Garantia de inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido alterar, modificar ou eliminar coisas ou bens sem o seu consentimento;
 - h) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - i) Reclamar ou sugerir, por escrito através do Livro de Reclamações, ou pessoalmente no Serviço de Atendimento Permanente da Instituição;

- j) Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

Artigo 30.º
(Deveres dos Utentes)

Os utentes do SAD devem:

- a) Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a instituição em geral;
- b) Cumprir as normas do presente regulamento, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento do SAD;
- c) Cumprir com os termos do contrato de prestação de serviços;
- d) Prestar todas as informações necessárias à averiguação da sua situação económica, social e familiar, bem como, manter atualizadas as informações e registos à sua identidade e endereço, assim como, as respeitantes ao contacto com os familiares responsáveis ou representantes legais;
- e) Avisar atempadamente a Instituição de qualquer alteração ao serviço.

Artigo 31.º
(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Ser tratada com respeito e dignidade;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao utente, familiar responsável ou representante legal;
- d) Exigir ao utente, familiar responsável e representante legal o pagamento da participação acordada;
- e) Ver cumprido o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do SAD;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares ou representante legal no ato de inscrição;
- g) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos utentes;
- h) Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios deste regulamento;

- i) Rescindir o contrato de prestação de serviços com o utente, nos casos previstos no presente regulamento.

Artigo 32.º

(Deveres da Misericórdia)

São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, através de recrutamento de profissionais com perfil adequado à função;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c) Proporcionar o acompanhamento adequado à execução do plano de cuidados;
- d) Cumprir o regulamento e os termos do contrato de prestação de serviços e assegurar o normal funcionamento do SAD;
- e) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
- f) Tratar as reclamações e apresentar as medidas preventivas e corretivas;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 33.º

(Responsável)

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que para além do utente se relacionará com a Misericórdia. Inclui, igualmente, o representante legal, quando exista.
2. O Responsável tem os seguintes direitos:
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica da resposta social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Solicitar a alteração do serviço a prestar sempre que necessário;
 - e) Exigir qualidade e eficiência nos serviços prestados.
 - f) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele;
3. O Responsável tem os seguintes deveres:

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes e funcionários;
- b) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar dos utentes;
- c) Responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços;
- d) Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e o regulamento interno, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
- e) Prestar todas as informações relevantes para o bem-estar do utente e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- f) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
- g) Informar de forma antecipada a ausência do utente e possíveis alterações sobre a prestação de serviços;

CAPÍTULO VII

INTERRUPÇÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 34.º

(Interrupção da Prestação de cuidados por iniciativa do utente)

1. A interrupção da prestação de cuidados e serviços por iniciativa do utente, só é admitida por motivo de férias com a família, ou por motivo de doença que implique a sua hospitalização.

Artigo 35.º

(Cessação do Contrato de Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;

- Carvalho
Há 2010*
- b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

CAPÍTULO VIII

PESSOAL

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 36.º

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal do SAD será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia, designadamente:
 - a) Possuir formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados;
 - b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas;
 - c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do utente;
 - d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias e ajustadas no plano de cuidados do utente;
 - e) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para autoavaliação.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor Técnico a preencher por um Técnico com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. O quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Artigo 37.º

(Direção Técnica)

1. A Direção Técnica do SAD da Misericórdia deve ser assegurada por um Técnico, com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.
2. Ao Diretor Técnico compete em geral, dirigir o SAD, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:

- a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
- d) Organizar e manter atualizados os processos individuais dos utentes;
- e) Zelar pela qualidade de vida dos utentes no SAD;
- f) Gerir conflitos que possam surgir;
- g) Participar na seleção do pessoal, de acordo com as normas laborais pelas quais a Misericórdia se orienta, e incentivar/promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional;
- h) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço e conceber instrumentos de apoio técnico;
- i) Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento do SAD;
- j) Orientar, dirigir e fiscalizar as atividades do SAD segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da Misericórdia;
- k) Planear e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações.

Artigo 38.º

(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)

As funções, responsabilidades e autoridades de todos os Colaboradores encontram-se descritas no Anexo I da Regulamentação do Trabalho – Convenções Coletivas, publicado no Boletim de Trabalho e Emprego n.º 14, de 15 de Abril de 2023, para regular as relações entre as partes.

Artigo 39.º

(Deveres Gerais dos (as) Colaboradores (as))

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;

3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligencia e competência;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Comunicar as faltas e irregularidades ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento;
12. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos;
13. Promoverem, em todas as suas atitudes, o bom nome da Instituição.

Artigo 40.º
(Direitos Gerais dos (as) Colaboradores (as))

São direitos dos Colaboradores:

- a) Os consignados na legislação em vigor;
- b) Ser tratado com respeito e dignidade;
- c) Disporem de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança;
- d) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- e) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- f) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO IX

CULTO

Artigo 41.º

(Culto Católico)

Os utentes do SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Padre, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 42.º

(Alterações ao Regulamento)

1. É da competência da Mesa Administrativa da Misericórdia proceder à aprovação deste Regulamento, bem como, à sua alteração sempre que as normas superiores o exijam ou quando se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Nos termos deste Regulamento e da Legislação em vigor, a Misericórdia deve informar os utentes e/familiar responsável ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito de resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 43.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, bem como regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento do SAD.

Artigo 44.º

(Disposições Complementares)

Compete à Mesa Administrativa, a emissão de diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

Artigo 45.º**(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado, pelos utentes, familiares dos utentes ou por outras pessoas diretamente interessadas.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do sítio da internet da Instituição (<http://scmsousel.pt/>).
3. As reclamações orais ou escritas, feitas fora do livro de reclamações, e sugestões quanto ao funcionamento do SAD ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas ao Diretor Técnico, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou as apresentará superiormente se excederem essa competência.

Artigo 46.º**(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte após a data da sua aprovação, pela Mesa Administrativa, revogando qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias qui tratadas.

Aprovado em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Sousel, em

09/06/2024

A Mesa Administrativa,

ANEXO I
(ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO)

Edição	Versão	Alterações	Data de Aprovação
1	1	Edição inicial	25/03/2019
1	2	Alteração do art.º 1; art.º 2º; art.º 19º; art.º 38º; art.º 45; Anexo I Nota: As alterações obrigaram a renumeração/suprimento de números nos artigos.	<u>09/06/2024</u>