



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

1. A Santa Casa da Misericórdia Da Vila de Pereira, adiante designada por SCMVP, é uma Instituição com a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, tem a sua sede na Vila de Pereira, concelho de Montemor-o-Velho, distrito de Coimbra.
2. O presente Regulamento tem por objetivo regulamentar as normas de apoio à população idosa do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia da Vila de Pereira;
3. A Santa Casa da Misericórdia da Vila de Pereira tem acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário para 35 utentes, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra.

Artigo 2.º

LEGISLAÇÃO APLICAVEL

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;



- e) Orientação Técnica da Circular nº 4, de 16 de Dezembro de 2014, que regulamenta as participações familiares;
- f) Circulares de Orientação Técnica, números 4 e 5, acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- i) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS;
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno visa:

- Promover o respeito pelos direitos da população idosa e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da SCMVP na resposta social de apoio domiciliário;
- Promover a participação ativa de todos os utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º

MISSÃO E OBJETIVOS DO SAD

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O SAD tem por missão cumprir os imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.



4. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida;
- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigo 5.º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. De acordo com o contratualizado, o Serviço de Apoio Domiciliário da SCMVP poderá assegurar a prestação dos seguintes serviços:

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Higiene habitacional na zona que torne indispensável o bem-estar do utente na sua habitação;
- Fornecimento e apoio nas refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, respeitando as dietas sujeitas prescrição médica;
- Lavagem e tratamento de roupas do uso pessoal do utente;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, e acompanhamento ao exterior;
- Aquisição de bens e géneros alimentícios,
- Pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

2. O Serviço de Apoio Domiciliário da SCMP poderá ainda assegurar outros serviços, designadamente:

- Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;
- Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio que permitam maior segurança e conforto do utente;
- Administração de medicação quando prescrita pelo médico assistente que não seja da competência dos técnicos de saúde;
- Realização de atividades ocupacionais.

Artigo 6.º

CAPACIDADE

A capacidade do SAD é para 40 utentes de ambos os sexos.



CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 7.º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4ª.

Artigo 8.º

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o utente ou pessoa responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura, que passará a constituir parte integrante do Processo Individual do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos documentos descritos no presente Regulamento;
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Mesa Administrativa da SCMVP;
3. A Pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração, que venha a ocorrer, sobre a informação disponibilizada.

Artigo 9.º

DOCUMENTOS A APRESENTAR

1. Para efeitos de admissão, o utente, deve fazer prova das declarações efetuadas mediante a apresentação de cópia dos seguintes documentos:
 - Bilhete de identidade ou cartão de cidadão do utente;
 - Cartão de contribuinte do utente;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
 - Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou Subsistema a que o cliente pertença;
 - Informação clínica do médico de família ou outro;
 - Fotocópia do boletim de vacinas utente;
 - Última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;



- Comprovativo de despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Cartão de identificação e do número de contribuinte dos responsáveis do utente ou de quem os representa.
2. O utente ou o seu responsável, ao proceder à sua candidatura, autoriza a partilha de informação pessoal relevante para a prestação dos serviços, com os seus colaboradores, familiares ou até mesmo com outras entidades,
 3. O utente autoriza o registo fotográfico, bem como a utilização desses registos em publicações relacionadas com o SAD;
 4. À Mesa Administrativa, reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada sempre que resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados;
 5. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Mesa Administrativa da SCMVP reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

Artigo 10.º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. Sempre que não seja possível a admissão de todos os utentes inscritos, serão ponderados os seguintes Critérios de Admissão:
 - a) Insuficiência de recursos económicos;
 - b) Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas;
 - c) Cuidados exigidos pela situação de dependência
 - d) Negligência e maus-tratos
 - e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - f) Isolamento social ou geográfico;
 - g) Utente residente na área de abrangência da SCMP;
 - h) Situação de Emergência Social
2. São critérios de desempate para admissão dos utentes:
 - a) Utente com cônjuge a frequentar a SCMP;
 - b) Irmão da Santa Casa da Misericórdia de Pereira;
 - c) Ordem de inscrição;
 - d) Manifestar vontade em ser admitido



Artigo 11.º

ADMISSÃO

1. As admissões são feitas pela Mesa Administrativa da SCMP, tendo por base, informação elaborada pelo Diretor Técnico;
2. Da decisão de admissão será dado conhecimento ao utente ou responsável com 8 dias de antecedência;
3. Se o seu grau de dependência exigir o uso de aparelhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., deve fazer-se acompanhar desses meios. As despesas com estes artigos bem como com medicamentos, artigos de penso, material de contenção, material clínico, aparelhos, meios de diagnóstico e consultas externas são da responsabilidade dos utentes, familiares ou responsáveis;
4. As admissões dos utentes deverão ser formalizadas em impresso próprio. As situações excecionais serão analisadas sempre que se verifiquem vagas, mediante parecer do Diretor Técnico e aprovação da Mesa Administrativa da SCMP;
5. A Lista de candidatos é anualmente atualizada, dela se dando conhecimento ao candidato para saber se mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o utente ou seu responsável o mesmo será avisado por carta registada com aviso de receção. Não respondendo é retirada a sua candidatura da lista de candidatos e arquivada;
6. Se o candidato ou seu responsável pretendem desistir da candidatura, estes poderão proceder numa das seguintes formas:
7. Assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar por mail para o endereço eletrónico geral@scm-pereira.pt ou por carta, pelo correio, manifestando a sua intenção de desistência.
8. Quando um candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno mas pretendendo a sua continuidade na lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição, com a data de não-aceitação, na lista;

Artigo 12.º

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, 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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços acordados na prestação;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do registo final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
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 oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 13.º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Após a formalização da Candidatura/Admissão, da realização do inquérito e do despacho final da Mesa Administrativa da SCMVP, proceder-se-á à integração do utente;
2. Deverão fazer parte do Processo Individual do utente todos os documentos indicados no presente Regulamento.
3. Devem ainda integrar o processo individual do utente os seguintes documentos:
 - Ficha do utente;
 - Ficha de Candidatura/Admissão;
 - Contrato de Prestação de Serviços;
 - Folha de cálculo da mensalidade;
 - Dados de identificação e de caracterização social do utente;
 - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - Identificação e contactos das pessoas próximas do utente (familiar, representante legal, ou outro a contactar em caso de emergência ou necessidade);
 - Plano Individual de Cuidados do utente;
 - Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;



- Registos das ocorrências de situações anómalas;
- Registo de períodos de ausência;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização;
- Outros documentos considerados relevantes.

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

CAPITULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 14.º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O horário de funcionamento da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário é das 08:00 horas às 18:00 horas de segunda-feira a sábado, aos domingos e feriados das 08:00 horas às 12:30 horas;
2. A Mesa Administrativa, avaliando as necessidades do meio, poderá proceder à alteração do horário de funcionamento da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Os horários das refeições, de segunda-feira a sábado são das:
 - Pequeno-almoço das 08:00 horas às 10:00 horas;
 - Almoço das 12:00 horas às 13:30 horas;
 - Lanche das 16:00 horas às 17:00 horas;
 - Jantar entregue no domicílio em horário a combinar com o utente ou familiar.
4. Os horários das refeições, ao domingo são das:
 - Pequeno-almoço das 08:00 horas às 10:00 horas;
 - Almoço, lanche e jantar entregue a partir das 11:30 horas às 12:15 horas.

Artigo 15.º

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação e despachos normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível nos Serviços Administrativos da SCMVP;
2. O rendimento *per-capita* do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N



Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. 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, 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 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 cliente 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.

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

- a) Tenham entre si um vínculo contratual;
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2. 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões
- 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;



- g) De capitais;
- h) Outras fontes rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
 - a. Para os 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.
 - b. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3., 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.
 - c. 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.
 - i. Sempre que desses 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.
 - ii. 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.
 - d. 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.



- e. 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.

Artigo 16.º

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, tendo em conta os serviços contratualizados.

Serviços	% a aplicar 2ª a 6ª Feira	% a aplicar 2ª a 6ª Feira + Fim de Semana
Situação Tipo 4 Serviços: 1 Refeição Principal / Lanche Higiene Pessoal Tratamento de Roupas Aquisição de Bens e Serviços	40%	50%
Situação Tipo 3 Serviços: Higiene Pessoal ou 1 Refeição Principal Tratamento de Roupas Aquisição de Bens e Serviços	30%	40%
Pequeno Almoço / Lanche	5%	15%
Almoço e Lanche	25%	40%
Jantar	10%	20%
Higiene Habitacional	5%	---
Tratamento de Roupas	5%	10%
Higiene Diária da Manhã	10%	20%
Higiene Diária da Tarde	5%	10%
Banho Semanal	5%	5%
Aquisição de Bens / Pagamento de Serviços	5%	---



Aquisição / Gestão / Controle de Medicação	5%	10%
Animação Sócio-Cultural	5%	---

2. A percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita é de 75% de segunda a domingo.
3. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.

Artigo 17.º

MONTANTE E 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. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano cível, ou sempre que ocorram alterações designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar
3. O utente ou seu Responsável que não apresente os documentos necessários para o cálculo, ser-lhe-á debitada a mensalidade máxima em vigor para a Resposta Social, devendo para tal declarar essa opção em impresso própria disponível nos Serviços Administrativos da SCMVP;

Artigo 18.º

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição, e conforme estipulado no contrato de prestação de serviços;
2. Em período de férias ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do utente por um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a mensalidade terá uma redução de 10%;
3. Haverá lugar a uma redução de 20% para cônjuges a frequentar a resposta social.
4. Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, reserva-se à Mesa Administrativa da SCMVP o direito de intervenção;
5. O incumprimento de duas ou mais mensalidades confere à SCMVP a possibilidade de suspender o contrato, e o incumprimento de quatro ou mais mensalidades, a possibilidade de rescisão do contrato.



CAPITULO IV

RECURSOS

Artigo 19.º

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

Artigo 20.º

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Coordenação Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional 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;

CAPITULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 21.º

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

1. Os utentes ou responsáveis devem comunicar antecipadamente ao Diretor Técnico, sempre que haja ausência do domicílio;
2. O Diretor Técnico em conjunto com a Mesa Administrativa da SCMVP promove reuniões com os utentes e responsáveis de forma a inteirar-se dos seus interesses e aspirações;
3. A fixação e o pagamento das participações financeiras dos utentes regem-se pelas normas em vigor;
4. A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a SCMVP e o utente ou o responsável;
5. Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Mesa Administrativa da SCMP, estabelecer as parcerias de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.



Artigo 22.º

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação;
- Respeito pela sua individualidade e privacidade;
- À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos trabalhadores e de todos os outros utentes;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- A alimentação suficiente, variada e com qualidade;
- À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, para a prestação de cuidados;
- 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;
- Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação;
- Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Ter assegurado os procedimentos necessários para prevenção e atuação em caso de negligência, abusos e maus tratos.

2. São deveres dos utentes:

- Colaborar com a equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Resposta Social e o bom relacionamento entre utente e o prestador de cuidados;
- Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
- Comparticipar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido;
- Efetuar o pagamento das mensalidades até ao 20º dia de cada mês;
- Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas e comunicar por escrito a prescrição e/ou retirada de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Indicar, no ato da admissão, o nome do familiar ou pessoa responsável a contactar em caso de necessidade;
- Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes utentes;



- Acatar as regras e normas estabelecidas pelo presente Regulamento ou outras nelas não previstas, mas superiormente aprovadas e publicadas;
- Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os trabalhadores da Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte dos trabalhadores ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados ao Diretor Técnico que as transmitirá à Mesa Administrativa, que tomará as providências exigidas;
- Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos;
- Fornecer os contatos telefónicos atualizados.

3. É proibido aos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário da SCMVP beneficiar direta ou indiretamente os trabalhadores.

Artigo 23.º

DIREITOS E DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO

O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve assegurar uma qualidade de vida aos seus utentes, que embora sujeita ao interesse coletivo não descure o individual, obrigando os seus colaboradores, ao cumprimento escrupuloso dos princípios, direitos e deveres, inscritos no presente Regulamento:

- Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliar das necessidades do utente e a prestação de todos os cuidados adequados, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
- Um ambiente confortável e humanizado, respeitando, sempre que possível, os seus usos e costumes;
- O conhecimento das ementas;
- Melhorias na qualidade de vida e promoção da sua inserção social e comunitária, bem como o desenvolvimento de processos de valorização pessoal;
- Reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como o favorecimento e privilégio na permanência no domicílio e no meio familiar e social;
- Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços, no reforço das suas capacidades, concedendo-lhes o apoio necessário e o acesso a ajudas técnicas e adequadas sempre que possível;



- Promover as condições de autonomia e bem-estar, estimulando a participação dos próprios na resolução dos seus problemas.

Artigo 24.º

FAMÍLIAS

1. A admissão dos utentes no Serviço de Apoio Domiciliário não liberta os respetivos familiares e responsáveis dos seus deveres e responsabilidades.
2. Consideram-se deveres e responsabilidades dos familiares ou responsáveis dos utentes:
 - Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar dos utentes;
 - Visitar os utentes com regularidade no seu domicílio;
 - Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - Proporcionar, sempre que possível, a participação dos utentes nas festas familiares;
 - Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção.

Artigo 25.º

AUSÊNCIAS

1. Serão canceladas as frequências no Serviço de Apoio Domiciliário, quando se verifique ausência injustificada superior a um período de 8 dias;
2. Quando por algum motivo o utente desejar desistir do Serviço de Apoio Domiciliário, deverá comunicar essa intenção com 15 dias de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência;
3. No caso de desistência de qualquer utente, só poderá ser readmitido, após análise da situação pela Mesa Administrativa e no caso de não existirem candidatos em lista de espera.

Artigo 26.º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO UTENTE

1. As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período quer os utentes quer a Instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos utentes no Serviço de Apoio Domiciliário;
2. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o utente ficará a cargo do familiar ou responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência na Resposta Social.



Artigo 27.º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Pereira deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar;
2. Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no contrato de prestação de serviços inicial;
3. Haverá lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:
 - Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de 15 dias;
 - Não cumprimento do constante no presente Regulamento Interno;
 - Incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
 - A prestação de falsas declarações;
 - Comportamentos inadequados, por parte do utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o seu funcionamento e o bem-estar dos outros utentes e trabalhadores da Instituição.

Artigo 28.º

ENTREGA / DEVOLUÇÃO DA CHAVE DO DOMICÍLIO

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

Artigo 29.º

NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de negligência, abusos e maus-tratos;
2. Caso se suspeitem ou se presenciem situações de maus-tratos, deverá ser comunicada, por via oral ou por escrita, esta ocorrência à Mesa Administrativa da SCMP ou ao Diretor Técnico;
3. Caso seja comunicado ao Diretor Técnico este reportará o sucedido à Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação;
4. Se o comportamento do utente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros utentes ou trabalhadores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços;



5. Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima, desde que tenha as competências para tal, que as suas queixas, se se tratar de um crime, deverão ser comunicadas ao Ministério Público.

Artigo 30.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico sempre que desejado.

Artigo 31.º

DISCIPLINA

1. A violação culposa, por parte de qualquer utente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de deliberações da Mesa Administrativa, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência ou exclusão do Serviço de Apoio Domiciliário, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências;
2. As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta da Mesa Administrativa e do Diretor Técnico, mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
3. A pena de exclusão do Serviço de Apoio Domiciliário é da competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo Provedor e ratificada pela Mesa Administrativa, com nota de culpa e com audiência do prevaricador;
4. Em caso de exclusão, o utente não terá direito a qualquer reembolso de valores monetários entregues relativos às mensalidades liquidadas;
5. É excluída a responsabilidade disciplinar do utente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diferente.

Artigo 32.º

AVALIAÇÃO

1. O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal será objeto de avaliação e aprovação da Mesa Administrativa da SCMP;
2. Nas avaliações periódicas deverão participar para além do Diretor Técnico, o utente e os representantes da família ou representante legal.



CAPITULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos do presente Regulamento Interno, o Provedor da SCMVP deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços a que a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital da Segurança Social.

Artigo 34.º

OMISSÕES

Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor Técnico em conjunto com o Provedor, tendo em conta o considerado no contrato de prestação de serviço, ficando sempre obrigados a informar a Mesa Administrativa da SCMVP, que poderá decidir em contrário para decisões futuras.

Artigo 35.º

VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO

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

As normas constantes no presente Regulamento entram em vigor no dia 1 de Outubro de 2018.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Vila de Pereira, no dia 30/08/2018.