



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AMARES

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AMARES  
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

# REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO  
SAD



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	<b>4</b>
Norma 1. <sup>a</sup> .....	4
Âmbito de Aplicação .....	4
Norma 2. <sup>a</sup> .....	4
Legislação Aplicável .....	4
Norma 3. <sup>a</sup> .....	5
Destinatários e Objetivos .....	5
Norma 4. <sup>a</sup> .....	6
Cuidados e Serviços .....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>6</b>
<b>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b> .....	<b>6</b>
Norma 5. <sup>a</sup> .....	6
Condições e Critérios de Admissão .....	6
Norma 6. <sup>a</sup> .....	7
Inscrição .....	7
Norma 7. <sup>a</sup> .....	7
Admissão .....	7
Norma 8. <sup>a</sup> .....	8
Acolhimento dos Novos Utentes .....	8
Norma 9. <sup>a</sup> .....	8
Processo Individual da Utente .....	8
<b>Capítulo III</b> .....	<b>9</b>
<b>Regras de Funcionamento</b> .....	<b>9</b>
Norma 10. <sup>a</sup> .....	9
Horário de Funcionamento .....	9
Norma 11. <sup>a</sup> .....	9
Cálculo do Rendimento Per Capita .....	9
Norma 12. <sup>a</sup> .....	11
Tabela de Comparticipações .....	11
Norma 13. <sup>a</sup> .....	12
Montante e Revisão da Comparticipação Familiar .....	12
Norma 14. <sup>a</sup> .....	12
Pagamento das Mensalidades .....	12
<b>Capítulo IV</b> .....	<b>12</b>
<b>Da Prestação dos Cuidados e Serviços</b> .....	<b>12</b>
Norma 15. <sup>a</sup> .....	12
Fornecimento e Apoio nas Refeições .....	12
Norma 16. <sup>a</sup> .....	12
Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal .....	12
Norma 17. <sup>a</sup> .....	13
Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente .....	13
Norma 18. <sup>a</sup> .....	13
Higiene Habitacional .....	13
Norma 19. <sup>a</sup> .....	13
Atividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura .....	13
Norma 20. <sup>a</sup> .....	13
Acompanhamento e Transporte, a Consultas, assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico .....	13
Norma 21. <sup>a</sup> .....	14
Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia .....	14
Norma 22. <sup>a</sup> .....	14
Apoio Psicossocial .....	14
Norma 23. <sup>a</sup> .....	14
Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes .....	14
Norma 24. <sup>a</sup> .....	14
Administração da Medicação Prescrita .....	14



<b>Capítulo V</b> .....	<b>15</b>
<b>Recursos</b> .....	<b>15</b>
Norma 25ª .....	15
Pessoal .....	15
Norma 26ª .....	15
Direção Técnica .....	15
<b>Capítulo VI</b> .....	<b>15</b>
<b>Direitos e Deveres</b> .....	<b>15</b>
Norma 27ª .....	15
Direitos e Deveres dos Utentes .....	15
Norma 28ª .....	16
Direitos e Deveres da Instituição .....	16
Norma 29ª .....	17
Contrato de Prestação de Serviços .....	17
Norma 30ª .....	17
Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do utente .....	17
Norma 31ª .....	17
Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .....	17
Norma 32ª .....	17
Livro de Reclamações .....	17
Norma 33ª .....	18
Livro de Registo de Ocorrências .....	18
<b>Capítulo VII</b> .....	<b>18</b>
<b>Disposições Finais</b> .....	<b>18</b>
Norma 34ª .....	18
Alterações ao Presente Regulamento .....	18
Norma 35ª .....	18
Integração de Lacunas .....	18
Norma 36ª .....	18
Sugestões e reclamações .....	18
Norma 37ª .....	19
Tratamento de Dados Pessoais .....	19



## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### **Norma 1.<sup>a</sup>**

#### **Âmbito de Aplicação**

1. A Santa Casa da Misericórdia de Amares é um estabelecimento com as Respostas Sociais na área da Infância, Juventude e População Idosa; tem a sua sede na Rua Dr. Eduardo Gonçalves, 17 – A, código postal 4720 – 345, na União de freguesias de Ferreiros, Prozelo e Besteiros, Concelho de Amares, Distrito de Braga, Telefone n.º 253 909 220 / 253 909 225, Fax n.º 253 909 229, E-Mail: scmamares@telepac.mail.pt, contribuinte nº 500 874 921.
2. A Resposta Social de Apoio Domiciliário, adiante designado por S.A.D, funciona em instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na Rua Dr. Eduardo Gonçalves, 17 – A, 4720 – 345, na União das freguesias de Ferreiros, Prozelo e Besteiros, com acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga celebrado em 30/12/1986.
3. O presente regulamento contém as normas que dizem respeito aos direitos e deveres dos utentes, e toda a organização interna do S.A.D.

#### **Norma 2.<sup>a</sup>**

#### **Legislação Aplicável**

1. O *Serviço de Apoio Domiciliário* é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, em regime de Acordo de Cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga e, rege-se pelo estipulado no:
  - a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
  - b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
  - c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
  - d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
  - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
  - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
  - g) Acordo de Empresa publicado no Boletim de Trabalho e Emprego 1ª serie nº47 de 22/12/2001.



### **Norma 3.<sup>a</sup>**

#### ***Destinatários e Objetivos***

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



**Norma 4.<sup>a</sup>**

**Cuidados e Serviços**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de Higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, entre outras;
  - f) Apoio psicossocial e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cedência de ajudas técnicas;
  - b) Serviço de teleassistência;
  - c) Carregamento semanal de medicação;
  - d) Administração de medicação prescrita;
  - e) Custódia de chaves;
3. Os cuidados e serviços têm duas modalidades de funcionamento:
  - a) Dias úteis entre as 8.00h e as 18.00h;
  - b) Ao Sábado, Domingo e feriados (excepto dia 25 e Dezembro, 1 de Janeiro, Domingo de Páscoa), entre as 8.00h e as 18.00h.

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**Norma 5.<sup>a</sup>**

**Condições e Critérios de Admissão**

São condições de admissão neste SAD:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3.
2. Serem residentes na área do Município de Amares, privilegiando-se as pessoas residentes nas freguesias de: Ferreiros, Prozelo, Carrazedo, Amares, Besteiros, Caires, Torre, Portela, Caldelas, Fiscal, Paredes Secas;

A admissão terá em conta a procura, a gravidade das situações e a capacidade de resposta do serviço.

Serão consideradas situações graves e portanto com prioridade:

1. Situações familiares sociais e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar;
2. Risco de isolamento social;
3. Idoso ou indivíduo impossibilitado para realizar as atividades da vida diária;
4. Incapacidade temporária do utente ou família;
5. Solicitações da Segurança Social e/ou de estabelecimentos de saúde.



### **Norma 6.<sup>a</sup>**

#### **Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Fotocópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com um resumo da história clínica, indicação terapêutica e com a referência de que não é portador de doença infecto-contagiosa ou mental, e/ou caso sofra de uma destas, documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada;
  - f) Fotocópia do documento comprovativo do valor da pensão auferida e rendimentos patrimoniais;
  - g) Fotocópia da Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - h) Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas consideradas no cálculo do valor da mensalidade (ex. Declaração da farmácia com despesas mensais da medicação prolongada);
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos comprovativos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

### **Norma 7.<sup>a</sup>**

#### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica da resposta social, a quem compete elaborar, juntamente com o Provedor/Mesário responsável pela resposta social, a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Diretora Técnica da resposta social, após consentimento pelo Provedor/Mesário responsável pela resposta social;
3. Da decisão proferida no âmbito do processo de admissão será dado conhecimento ao utente ou familiar responsável ou representante legal, caso exista, no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;



5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica da resposta social e autorização do Provedor/Mesário responsável pela resposta social tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

### ***Norma 8ª***

#### ***Acolhimento dos Novos Utentes***

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - g) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### ***Norma 9ª***

#### ***Processo Individual da Utente***

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal, caso exista;
  - d) Identificação e contacto de médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;



- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- l) O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- m) Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **Capítulo III**

#### **Regras de Funcionamento**

##### ***Norma 10ª***

##### ***Horário de Funcionamento***

1. O *Serviço de Apoio Domiciliário* tem duas modalidades de funcionamento:

- De Segunda a Sexta-feira (feriados excluídos), entre as 08.00 horas e as 18.00 horas;
- De Segunda-feira a Domingo (feriados incluídos, com a exceção do dia 25 de Dezembro, 1 de Janeiro e domingo de Páscoa), das 8.00 às 18h00;

##### ***Norma 11ª***

##### ***Cálculo do Rendimento Per Capita***

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:



- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados ou tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças ou jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e do produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

a) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

b) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso de prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

c) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:



- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria,
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### **Norma 12ª**

#### **Tabela de Comparticipações**

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

Nº de serviços	Dias Úteis	Dias úteis + Fim de semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 da Norma 11ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Na falta de entrega dos documentos probatórios, a SCMA convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
  - c) A ocultação ou falsas declarações de rendimentos ou a não observância do dever de informar previsto na alínea anterior do presente regulamento, serão punidas com a anulação unilateral do contrato, para além do direito a justo ressarcimento pelas perdas efetivas por parte da SCMA de Amares.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, os utentes ou familiares responsáveis ou representantes legais, caso existam, serão avisados com 30 dias de antecedência relativamente à sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito de resolução do contrato a que a estes assiste em caso da discordância com as alterações comunicadas.



### **Norma 13ª**

#### **Montante e Revisão da Participação Familiar**

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 8 dias úteis não interpolados;
3. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### **Norma 14ª**

#### **Pagamento das Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da SCMA e, durante o respetivo horário de expediente;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, no período imediatamente posterior a sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a SCMA poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso, mediante comunicação ao utente e/ou familiar responsável ou representante legal, caso exista, sem prejuízo do direito de rescisão do contrato que, neste caso, assiste à Instituição e ao recebimento dos valores não pagos.

### **Capítulo IV**

#### **Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

### **Norma 15ª**

#### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração do almoço e reforço de jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **Norma 16ª**

#### **Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal**



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

#### **Norma 17ª**

##### ***Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente***

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

#### **Norma 18ª**

##### ***Higiene Habitacional***

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados no domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efectuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

#### **Norma 19ª**

##### ***Atividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura***

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora, com o conhecimento da Diretora Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da SCMA.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela SCMA, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da SCMA.

#### **Norma 20ª**

##### ***Acompanhamento e Transporte, a Consultas, assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico***

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e ou do próprio utente;



2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, pelos familiares;
3. Está previsto, quando não exista estrutura familiar e dependendo da disponibilidade da SCMA, o acompanhamento do utente em determinadas situações (consultas médicas, exames), sem qualquer custo adicional para o mesmo;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### **Norma 21ª**

##### ***Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia***

1. 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 estejam incluídos no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente/responsável do valor acrescido deste tipo de ajuda/produtos, por se tratar de um serviço extra.

#### **Norma 22ª**

##### ***Apoio Psicossocial***

Nas situações que exijam apoio psicossocial a Diretora Técnica pode providenciar o encaminhamento para a técnica responsável e, se necessário, encaminhar para outros serviços, respeitando sempre a vontade expressa do utente.

#### **Norma 23ª**

##### ***Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes***

O SAD procura interagir com a família e/ou cuidadores no sentido de co-responsabilizá-los na realização do plano de prestação de cuidados, informando e sensibilizando para as necessidades dos utentes e ferramentas disponíveis para um serviço adequado.

#### **Norma 24ª**

##### ***Administração da Medicação Prescrita***

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará que a medicação seja devidamente tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares.
3. Qualquer alteração na medicação prescrita deve ser imediatamente comunicada pelo utente ou familiar responsável ou representante legal, caso exista;
4. O SAD poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob a supervisão de pessoal de saúde qualificado, sendo considerado como mais um serviço.



## **Capítulo V**

### **Recursos**

#### **Norma 25ª**

##### **Pessoal**

O quadro de pessoal afecto 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.

#### **Norma 26ª**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, 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;
2. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica Superior de Serviço Social da Instituição.

## **Capítulo VI**

### **Direitos e Deveres**

#### **Norma 27ª**

##### **Direitos e Deveres dos Utentes**

###### **1. São direitos dos utentes:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;



- h) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da SCMA;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

## **2. São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da SCMA;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### ***Norma 28ª***

#### ***Direitos e Deveres da Instituição***

##### **1. São direitos da SCMA:**

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

##### **2. São deveres da SCMA:**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;



- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

#### **Norma 29ª**

##### ***Contrato de Prestação de Serviços***

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

#### **Norma 30ª**

##### ***Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do utente***

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação no SAD em caso de internamento do utente, férias ou acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O não cumprimento das condições de pagamento previstas no nº 3 da norma 14ª.

#### **Norma 31ª**

##### ***Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador***

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

#### **Norma 32ª**

##### ***Livro de Reclamações***



Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica por utente e/ou familiar.

### ***Norma 33ª***

#### ***Livro de Registo de Ocorrências***

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **Capítulo VII**

#### **Disposições Finais**

### ***Norma 34ª***

#### ***Alterações ao Presente Regulamento***

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos utentes ou familiares responsáveis ou representantes legais, caso existam, com antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, no caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do regulamento Interno ao utente ou familiares responsáveis ou representantes legais, caso existam, no acto da celebração do contrato de prestação de serviços.

### ***Norma 35ª***

#### ***Integração de Lacunas***

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

### ***Norma 36ª***

#### ***Sugestões e reclamações***

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, a Instituição nos termos da legislação em vigor dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado livremente pelos utentes e familiares;



**Norma 37ª**

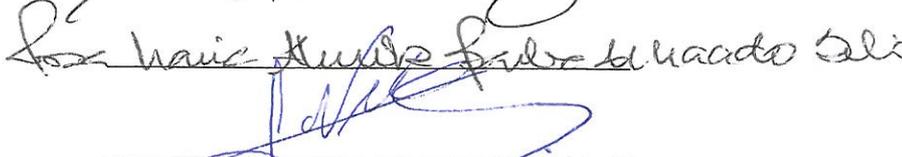
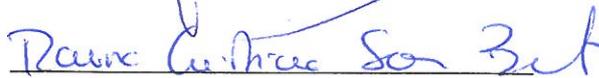
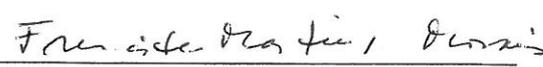
**Tratamento dos Dados Pessoais**

- 1- O Responsável/Utente ao proceder à candidatura tomou conhecimento que os seus Dados Pessoais, bem como os do Utente, ou de outras pessoas cujos Dados tenham sido facultados pelo próprio à Instituição, serão tratados para execução do contrato, cumprimento de obrigações legais inerentes ou salvaguarda dos interesses vitais do titular de dados, podendo ainda ser partilhados com as Instituições pertencentes à Rede Social.
- 2- Caso tenha sido autorizada a captação e divulgação da imagem do utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de outras pessoas;
- 3- É expressamente proibida a utilização por parte do utente de qualquer dispositivo que permita a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, sob pena de assumirem a responsabilidade por tal violação;
- 4- A Santa Casa da Misericórdia de Amares possui uma Política de Privacidade e um Código de Conduta, que poderá ser consultado por quem tenha interesse junto dos Serviços Administrativos e no *site* da Instituição, que pretende assegurar e evidenciar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

O presente regulamento foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 30 de maio de 2019, entrando imediatamente em vigor.

<

A Mesa Administrativa,

  
Paulo Almeida  
  
Paulo Almeida  
  
Paulo Almeida  
  
Paulo Almeida  
  
Paulo Almeida