

Santa Casa da Misericórdia de Amarante

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AMARANTE

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Rua Dr. Miguel Pinto Martins-nº134 4600-090 Amarante
Telf: 255420170 | Fax: 255420174 | geral@scmamarante.pt | www.scmamarante.pt



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito da Aplicação

O serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Amarante registado no livro das Irmandades das Misericórdias sob o n.º 64/82 as folhas 78 e 78 verso em 20/12/82 e nela Institucionalmente integrada, e consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por impedimento de origem diversa não possam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD;
- b) Promover a articulação e participação activa dos utentes, familiares ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
- c) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e colaboradores da Instituição.



Artigo 4º

Missão e Objectivos 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 actividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos 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 cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entre-ajuda 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. O SAD, nas suas actividades, visa alcançar os seguintes objectivos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
 - c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
 - d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivencia social.



- e) Contribuir para a promoção de actividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objectivo facilitar a integração do utente dependente, objectivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Promover a autonomia dos utentes;
- h) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

Artigo 5.º

Serviços e Actividades Complementares

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação de um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos interessados, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Alimentação;
 - c) Tratamento de roupas (serviço de lavandaria da Instituição);
 - d) Higiene habitacional (manutenção dos espaços estritamente necessários à natureza do apoio a prestar);
 - e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência.
2. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Acompanhamento nas refeições;
 - b) Administração de medicação, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
 - c) Orientação e realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio, que permitam mais segurança e conforto ao utente e sejam indispensáveis à correta execução do serviço a prestar;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;



- e) Apoio psicossocial;
- f) Transporte;
- g) Cuidados de imagem;
- h) Realização de actividades ocupacionais.

Artigo 6.º

Capacidade Instalada do SAD

A capacidade do SAD é de 50 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

SELECÇÃO E ADMISSÃO

Artigo 7.º

Pedido de Admissão

O pedido de admissão no serviço deve ser solicitado junto do Responsável Técnico do mesmo que procederá a uma avaliação da situação socioeconómica do candidato, subordinando a admissão ao número de vagas existentes e à organização do serviço.

Artigo 8.º

Condições de Admissão

1. A admissão dos candidatos será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) Que a admissão seja da vontade do candidato e/ou seus familiares;
 - b) Ter razões fundamentais que permitam a manutenção do utente no domicílio;
 - c) Ter apoio necessário por parte dos familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de candidatos em situação de grande dependência);
 - d) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

Artigo 9.º

Critérios de Admissão

1. São considerados critérios de prioridade na admissão dos candidatos:
 - a) Residência na área de intervenção do serviço;



- b) A não existência de familiares ou de mais prestadores informais com possibilidades de prestação de cuidados de utilizadores do serviço;
 - c) O elevado grau de dependência incompatível com o desempenho das actividades de vida diária;
 - d) Viver isolado, em condições degradadas ou em risco social;
 - e) Grau de dependência.
 - f) Ser Benfeitor ou irmão da Misericórdia.
2. Na implementação 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 nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 10º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão o candidato, por si próprio ou por outrem formulará o pedido em impresso próprio, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
- a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão, cumprindo os moldes previstos na Lei 32/2017 de 1 de Junho;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social e NISS;
 - d) Cartão de Utente (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - f) Última Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - i) Cadernetas prediais actualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;



- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 11º

Admissão

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo Responsável Técnico do serviço a quem compete organizar o processo do utente.
2. A competência de admissão é da responsabilidade da Mesa Administrativa.
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato que, em situações normais, não ultrapassará o prazo de 15 dias.

Artigo 12º

Lista de Espera

Na impossibilidade de admissão por inexistência de vaga o processo será incluído na lista de espera do serviço, e informado o lugar que ocupa.

Um dos critérios de retirada de lista de espera será por cancelamento por vontade própria ou por falecimento.

Artigo 13.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, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de



declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, 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 se aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.

Artigo 14.º

Processo Individual do Utente

1. Para que o Utente usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual do 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) Ficha de inscrição;
- b) Identificação do Utente;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- d) Fotocópia do cartão de contribuinte;
- e) Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social e NISS;
- f) Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- g) Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- h) Última Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
- i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- k) Cadernetas prediais actualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;



- l) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- m) Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- n) Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- o) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- p) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- q) Plano Individual de Cuidados;
- r) Plano Individual de Intervenção;
- s) Fichas de Avaliação;
- t) Identificação e contacto do médico assistente;
- u) Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- v) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.
- w) Contrato de prestação de serviços.

Capítulo III

COMPARTICIPAÇÃO DOS UTENTES

Artigo 15º

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- *Princípio da justiça social* - pressupõe a criação de escalões de rendimento para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.



- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Art. 5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

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%
5 Serviços	De 61% a 75%	5 Serviços	75%
6 Serviços		6 Serviços	75%

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

4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.

5. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transacto.

6. Será solicitado anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 16º

Cálculo da Comparticipação Mensal

1. A comparticipação mensal será calculada em função do rendimento per capita do agregado familiar, conforme as normas em vigor e em função dos serviços prestados.

§ Único. O valor a cobrar incidirá sobre a percentagem mínima de 45% dos rendimentos, podendo este atingir até 75% dos rendimentos de acordo com o número de serviços prestados.



2. As participações deverão ser pagas até ao dia oito do mês a que respeitarem nos Serviços Administrativos da Santa Casa ou no domicílio do utente.
3. 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 utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

Artigo 17º

Rendimentos

1. São considerados rendimentos, para efeitos de cálculo da participação mensal:
 - a) Pensões de reforma (velhice e invalidez);
 - b) Complemento por dependência;
 - c) Pensão de viuvez;
 - d) Seguros;
 - e) Pensões provenientes de países estrangeiros;
 - f) Rendimentos de bens imóveis;
 - g) Outros rendimentos com carácter de regularidade.
2. Qualquer alteração de rendimentos deverá ser comunicada ao responsável técnico.
3. As participações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento per capita.

Artigo 18º

Participação do Utente



1. Caso exista a necessidade da Misericórdia efectuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
2. O não pagamento atempado – até ao dia 08 de cada mês nos Serviços Administrativos da Santa Casa ou no domicílio do utente – de qualquer das participações em causa, confere à Misericórdia o direito à resolução imediata do presente contrato.
3. A falta de entrega da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.
4. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa tendo em conta o disposto no compromisso de cooperação em vigor.

Artigo 19º

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 participação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior.

Artigo 20º

Dedução nas Participações

1. Será contemplada a dedução das seguintes despesas fixas para efeitos de redução da participação:
 - a) A renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria ou IMI;
 - b) As despesas com medicamentos e fraldas de uso permanente, em caso de doença crónica;
 - c) As despesas com transporte (passe social);



- d) As taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, nomeadamente, imposto sobre rendimentos e a taxa social única.
- e) As despesas mensais fixas a que se refere a alínea a), b) e c) têm como limite máximo o montante da retribuição mensal mínima garantida.

§ Único. Para o cálculo das despesas, devem os utentes ou familiares apresentar os documentos comprovativos dos últimos 3 meses.

2. Haverá lugar à redução de 50% na comparticipação, sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- a) Admissão no serviço na segunda quinzena do mês;
- b) Falecimento na primeira quinzena do mês.

Artigo 21º

Redução da comparticipação familiar mensal

- 1. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
- 2. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados.

Artigo 22º

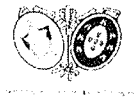
Situações especiais

A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua por sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Artigo 23º

Suspensão da Prestação de Cuidados

Haverá lugar à suspensão de cuidados sempre que se verifique alguma das seguintes situações:



- a) Internamento hospitalar do utente, por período superior a 15 dias consecutivos;
- b) Ausência do utente do seu domicílio por período não superior a 30 dias;
- c) Apoio familiar pontual que determine a prescindibilidade temporária do serviço, por período não superior a 30 dias.

Artigo 24º

Cessação da 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;
 - 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 contrato por incumprimento dos demais outorgantes.

Artigo 25º

Falsas Declarações

Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, serão feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento da situação.



CAPITULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26º

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na Unidade de Cuidados Continuados Integrados da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, sito na Rua Mário Cal Brandão em S. Gonçalo e as suas Instalações são compostos por:

- a) Área de acesso: espaço destinado à recepção e espera para atendimento dos utilizadores do serviço e seus familiares;
- b) Área de apoio técnico: espaço para atendimento e/ou seus familiares;
- c) Área do pessoal: espaço destinado à guarda dos registos afectos ao serviço e demais instrumentos de trabalho;
- d) Instalação sanitária.

Artigo 27º

Horário de Funcionamento

O SAD funciona de acordo com o seguinte horário:

-De segunda a sexta feira, das 09H00 às 18H00.

-Sábados, domingos e feriados, das 08H00 às 13h00.

Este horário poderá ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

Artigo 28º

Refeições

1. As refeições são distribuídas no domicílio do utente, uma vez por dia, a partir das 12 horas.



2. As refeições são distribuídas de acordo com o regime alimentar do utente, tendo em conta a sua situação de saúde devidamente comprovada.
3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado na sede do serviço.

Artigo 29º

Tratamento de Roupa

1. O tratamento de roupa aplica-se apenas à roupa de uso pessoal e da cama do utente, á qual será imediatamente marcada pela equipa do SAD.

§ Único. A roupa adquirida posteriormente à admissão deverá ser remetida à equipa do SAD para marcação prévia.

2. A limpeza e tratamento da roupa, não incluída no ponto 1 é da exclusiva competência do utente e/ou seus familiares.

CAPÍTULO V

Pessoal

Artigo 30º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal será estabelecido e recrutado pela Mesa Administrativa da Misericórdia de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos.

Artigo 31º

Direcção técnica

1. O SAD é dirigido sob o ponto de vista funcional por um(a) Director(a) Técnico(a), que responde directamente perante o Provedor e a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Amarante pelo seu funcionamento, disciplina e eficiência dos serviços e pelo permanente cumprimento deste Regulamento.
2. Compete, ainda, ao Director(a) Técnico(a):



- a) Superintender no funcionamento de todos os serviços tendo em vista a harmonia e bem-estar dos utentes;
- b) Coordenar as actividades de todo o pessoal, promovendo as reuniões necessárias para o bom funcionamento do SAD;
- c) Orientar todo o pessoal nas suas múltiplas actividades dando-lhes as indicações necessárias para a compreensão das diferenças de temperamento, hábitos e mentalidades dos utentes;
- d) Elaborar e manter actualizados os registos e elementos estatísticos;
- e) Zelar pela conservação de todas as instalações e bens da casa;
- f) Participar à administração, por escrito, qualquer facto digno de menção ou de natureza disciplinar dos utentes ou funcionários;
- g) Prestar ajuda psicossocial aos utentes de forma a suscitar-lhes interesse na resolução dos seus próprios problemas e a manterem uma certa actividade;
- h) Substituir a administração e representá-la na sua ausência.

Artigo 32º

Deveres do Pessoal

Constituem deveres dos funcionários:

- a) Tratar com respeito, atenção e dedicação todos os Utentes;
- b) Respeitar a individualidade, intimidade e privacidade dos Utentes;
- c) Manter sigilo sobre os Utentes;
- d) Assegurar a qualidade dos serviços prestados;
- e) Comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade;
- f) Cumprir as ordens e instruções da Direcção em tudo que respeite à execução e disciplina do trabalho;
- g) Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e do seu respectivo funcionamento, designadamente participando com empenho em acções de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal.



Artigo 33º

Direitos do Pessoal

Constituem direitos dos funcionários:

- a) Ser tratados com o respeito que lhe é devido;
- b) Frequentar acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
- c) Consignados na legislação em vigor.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 34º

Direitos dos Utentes ou Representante legal

Constituem direitos dos utentes do SAD:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou dos seus familiares;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro sempre que seja entregue ao prestador de cuidados;
- d) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
- e) Usufruir do plano de cuidados estabelecido.

Artigo 35º

Deveres dos Utentes ou Representante Legal

Constituem deveres dos utentes do SAD:

- a) Cumprir o regulamento e normas estabelecidas ou a estabelecer;



- b) Liquidar pontualmente a contribuição mensal e as despesas que lhe sejam imputadas;
- c) Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
- d) Exigir do pessoal apenas funções do âmbito das suas competências, sem, contudo, prescindir dos serviços a que tem direito;
- e) O respeito por todas as pessoas que integram a Instituição.
- f) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação dos serviços contratados.

Artigo 36º

Deveres da Misericórdia

Constituem deveres da entidade responsável pelo SAD:

- a) Prestar os serviços constantes do respectivo Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Avaliar o desempenho dos prestadores de cuidados;
- d) Manter os ficheiros de pessoal e utentes actualizados;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 37º

Direitos da Misericórdia

Constituem direitos da entidade responsável pelo SAD:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c) Rescindir de Contrato com o utente nos termos do Art. 24º do presente Regulamento.



Artigo 38º

Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 39º

Alterações ao Regulamento

Das alterações introduzidas no presente regulamento serão informados os utentes, familiares ou seus representantes legais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

Artigo 40º

Lacunas ou Casos Omissos

A existência de eventuais lacunas e os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Mesa Administrativa da Santa Casa.

Artigo 41º

Livro de Reclamações



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

De acordo com a legislação em vigor, o SAD possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos da Santa Casa.

Artigo 42º

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi revisto e aprovado em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa Da Misericórdia de Amarante em 07 de Junho de 2019, sendo nesta data enviado ao ISS, IP e entra em vigor no dia 01 de Agosto de 2019.

A Mesa Administrativa,

