



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL
“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
CAPÍTULO I - (Denominação, Missão e Objetivos)	4
CAPÍTULO II - (Processo de Admissão)	7
CAPÍTULO III - (Serviços e Atividades Desenvolvidas)	10
CAPÍTULO IV - (Comparticipações)	15
CAPÍTULO V - (Condições Gerais de Funcionamento)	20
CAPÍTULO VI - (Direitos e Deveres)	21
CAPÍTULO VII - (Cessação ou Caducidade)	25
CAPÍTULO VIII - (Disposições Finais)	26



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

Introdução

A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Cadaval, também denominada por Santa Casa da Misericórdia de Cadaval ou simplesmente Misericórdia de Cadaval, fundada no ano de 1930, é uma associação constituída na ordem jurídica canónica que se encontra registada no Livro nº 2 das Irmandades das Misericórdias, folhas 68 verso e 69 é uma Instituição Particular de Solidariedade Social e Pessoa Coletiva de Utilidade Pública que pratica desde a sua ereção canónica, a solidariedade social de harmonia com o seu espírito tradicional, nomeadamente prestando apoio à família, proteção à infância e à velhice, sem distinção de credos ou raças.

Dentro deste espírito de solidariedade e proteção conforme o disposto na Lei e no âmbito dos seus fins e do seu Compromisso, a Misericórdia de Cadaval desenvolve entre outras, uma resposta social que se designa de Serviço de Apoio Domiciliário ou SAD. Trata-se de uma resposta que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados no domicílio dos utentes 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.

O órgão social da Mesa Administrativa com os poderes que lhe foram consagrados e no exercício das suas funções, conforme as orientações normativas e de acordo com Lei elaborou um Regulamento Interno de funcionamento específico para esta resposta social, que por motivo de alterações diversas emanadas pelo Instituto da Segurança Social, I.P., agora decidiu rever e alterar, na sua apresentação organizativa bem como no seu conteúdo normativo.

O presente Regulamento Interno tem por isso o objetivo principal de definir as normas de utilização da resposta social com vista ao bom e regular funcionamento da mesma, das suas relações com os Utentes, Famílias e /ou Pessoa responsável, Funcionários e Órgãos Sociais.

A Santa Casa da Misericórdia de Cadaval é responsável pela gestão do SAD sobre o qual foi celebrado um acordo de cooperação com o Instituto de Segurança Social I.P. onde constam as cláusulas gerais de funcionamento, de participação e o número de vagas.

O Instituto da Segurança Social, I.P. supervisiona e acompanha o funcionamento da Misericórdia de Cadaval.

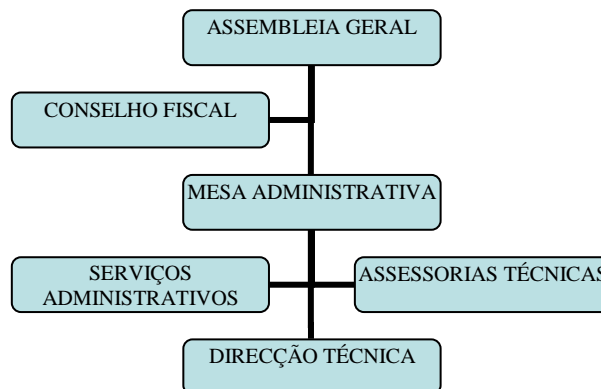


SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

ORGANOGRAMA



O órgão social da **Assembleia Geral** analisa e aprova o regulamento interno, as contas, orçamentos e planos de ação da Santa Casa da Misericórdia de Cadaval.

O órgão social da **Mesa Administrativa** analisa e aprova o plano de ação e de atividades, as comparticipações familiares, as admissões, elabora os regulamentos internos e submete-os a aprovação em Assembleia Geral.

Define e gere o quadro de pessoal afeto à resposta social e é responsável pela definição dos objetivos gerais e regras de funcionamento.

A **Direção Técnica** elabora e apresenta relatórios à Mesa Administrativa, avalia e propõe soluções que visem a melhoria contínua dos serviços prestados pela resposta social. Coordena, planifica e define os objetivos de todos os trabalhadores e/ou colaboradores e serviços técnicos.

É responsável pela promoção e dinamização das relações internas e externas da resposta social, o que compreende todos os poderes próprios e delegados pela Mesa Administrativa, estabelecidos em conformidade com os valores sociais, autonomia, participação, pluralismo, entre ajuda, tolerância e idealismo.

Coordena a **equipa técnica**, que é composta por todos os técnicos da resposta social que elaboram e apresentam relatórios à Mesa Administrativa, avaliam e propõem soluções que visem a melhoria contínua dos serviços.

Elaboram e mantêm atualizado o processo social do Utente, procedem ao acompanhamento psicossocial do Utente e definem projetos de intervenção individualizados.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

Colaboram na planificação e definição dos objetivos de todos os trabalhadores ou colaboradores da resposta. Elaboram o plano de ação anual submetendo-o á apreciação e discussão da restante equipa técnica, para posterior aprovação da Mesa Administrativa.

São responsáveis pela promoção do bom funcionamento do equipamento, dinamizando as suas relações internas e externas.

São assegurados por técnicos com formação adequada, os quais se obrigam a aplicar todos os conhecimentos técnicos inerentes à sua formação profissional.

Os Serviços Administrativos, procedem à elaboração do processo administrativo e realizam as marcações dos atendimentos sociais.

Informam, esclarecem e encaminham qualquer pedido de informação dos utentes, familiares e/ou pessoa responsável tendo sempre subjacente o regulamento interno de funcionamento e as orientações da Mesa Administrativa e procedem ao processamento e cobrança das comparticipações mensais.

CAPÍTULO I

(Denominação, Missão e Objetivos do SAD)

Artigo 1º **(Âmbito de Aplicação)**

O presente Regulamento Interno estipula as normas que disciplinam a frequência pelos respetivos Utes do Serviço de Apoio Domiciliário, serviço cuja propriedade é da Santa Casa da Misericórdia de Cadaval, sita na Rua Padre José Inácio Pereira, nº 44 - 2550-163-Cadaval, doravante abreviadamente designada, respetivamente, por *SAD* ou *Misericórdia*.

Artigo 2º **(Legislação Aplicável)**

1- O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, pelos normativos aplicáveis a esta resposta social e pelo disposto no presente regulamento Interno, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado o Instituto de Segurança Social.

2- A pedido do Ute ou Pessoa de referência/Acompanhante é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, do âmbito geral da cooperação e específico respeitante à resposta social.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

Artigo 3º **(Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD)**

- 1- Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
- 2- O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo á Instituição, sendo fornecido a terceiros apenas dentro do estritamente exigido por lei.
- 3- Os dados são tratados sob orientação do responsável e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando os mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
- 4- O Regulamento Geral da Proteção de dados encontra-se disponível para consulta nos Serviços Administrativos da Misericórdia.

Artigo 4º **(Objetivos do Regulamento Interno)**

1. O presente regulamento Interno de SAD define as regras e princípios de funcionamento e contém, designadamente:
 - a) Condições, critérios e procedimentos de admissão;
 - b) Direitos e deveres da Instituição, dos Utentes, da família/acompanhante/pessoa de referência e dos trabalhadores;
 - c) Critérios de determinação das participações familiares, quando aplicável;
 - d) Horário das visitas.
2. No processo de admissão para SAD será entregue ao Utente/Familiar/Acompanhante ou pessoa de referência um exemplar do Regulamento Interno.

Artigo 5º **(Capacidade da Resposta Social)**

A capacidade da resposta social do SAD é de 45 Utentes e destina-se a apoiar idosos de ambos os sexos e suas famílias, abrangendo preferencialmente o concelho de Cadaval.

Artigo 6º **(Missão e Objetivos do SAD)**

- 1- O SAD é a resposta social que consiste na prestação de serviços e cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos Utentes quando, por motivo de doença,



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

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 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 qualidade e ética.

3- Além das Obras da Misericórdia e da cultura institucional, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

4- O SAD, nas suas atividades visa alcançar os seguintes objetivos:

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

5- O SAD nas suas atuações tem como princípios norteadores:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades dos Utentes;
- d) Reserva da intimidade da vida privada;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do Utente, Família e /ou Pessoa de referência/Acompanhante no plano de cuidados e serviços.

Artigo 7º **(Horário de Funcionamento)**

1- A resposta social do SAD tem o seguinte horário de funcionamento:

- a) De Segunda a Sábado das 8h. às 18h.30m; Domingos das 8h. às 14h.30m.
- b) Os Serviços Administrativos prestam atendimento aos Utentes, Família e/ou Responsável todos os dias úteis das 8h.30m às 12h.30m, e das 14h. às 16h.30m.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL
“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

CAPITULO II
(Processo de Admissão)

Artigo 8º
(Inscrição)

1- A inscrição realiza-se da seguinte forma:

- a) É efetuada uma inscrição nas instalações da resposta social da ERPI, sita na Rua Padre José Inácio Pereira, n.º 44 - 2550-163 Cadaval, com o Técnico de Serviço Social responsável pelo SAD e em situações excecionais, no domicílio do próprio Utente em dia e hora acordar;
- b) As inscrições são aceites durante todo o ano;
- c) É obrigatório a entrega dos documentos necessários para a avaliação e cálculo da comparticipação mensal.

Artigo 9º
(Condições de Admissão)

1- São condições de admissão:

- a) O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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 ou as atividades instrumentais de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
- b) Que a admissão do Utente não coloque em causa a segurança, a saúde e o bem estar de si próprio e dos cuidadores. Caso se justifique, poderá ser solicitado declaração médica no sentido de acautelar a transmissão de doenças ou que determinada doença que afete o foro mental esteja compensada, para que não se coloque em risco o normal funcionamento da resposta social;
- c) Vontade manifesta do Utente em efetuar a admissão;
- d) Responder aos inquéritos e apresentar a documentação necessária para avaliação da situação pelo Técnico da Misericórdia.

Artigo 10º
(Critérios Orientadores da Admissão)

1- A admissão do utente é feita de acordo com os seguintes critérios

- a) Localização geográfica (ser natural ou residente no concelho do Cadaval);
- b) Insuficiência de recursos económicos (ser uma situação de carência sócio – económica);
- c) Isolamento social e/ou familiar;
- d) Ter cônjuge ou familiar direto a ser apoiado pela Misericórdia;
- e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

f) Frequentar outras respostas sociais da Misericórdia.

2- A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.

3- Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas ou grupos socialmente e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos no respetivo Compromisso da Misericórdia e regulamento interno, garantindo conjuntamente a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 11º

(Ponderação de Critérios de Prioridade)

1- A ponderação e pontuação dos critérios de prioridade encontram-se definidos na presente tabela:

		Pontuação	Ponderação
Localização Geográfica da Residência: Proximidade da resposta social.	- Concelho do Cadaval; - Familiar residente no concelho do Cadaval; - Fora do concelho.	10 5 0	30%
Insuficiência de Recursos Económicos: Rendimento per capita do agregado familiar.	- Inferior ou igual RMMG; - Superior 1x RMMG até 2x RMMG; - Superior 2x RMMG;	10 5 0	20%
Isolamento Social e/ou Familiar: Distancia a que residem os familiares; ausência de acompanhamento da família ou de amigos	- Sem acompanhamento ou cuidador em exaustão; - Com acompanhamento esporádico; - Com acompanhamento e suporte diário	10 5 0	20%
Frequência de uma resposta social da Instituição: Cônjuge ou familiar em linha reta	- Frequência há mais de 1 ano - Frequência há menos de 1 ano - Não frequente	10 5 0	20%
Benemérito ou Irmão da Misericórdia	- Irmão - Benemérito - Não é irmão/benemérito	10 5 0	10%

2- Sempre que o candidato cumpra as condições de admissão é calculado um valor de pontuação final, arredondado às centésimas e que varia entre 0 e 10, segundo a seguinte fórmula:

$$Pf = Pt \times Pd$$

Pf - Ponderação final Pt - Pontuação Pd - Ponderação

3- No caso de mais que um candidato, apresentar a mesma pontuação final, considera-se como critério de desempate as condições socioeconómicas do candidato.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

Artigo 12º (Processo de Candidatura)

1- A inscrição/candidatura do Utente no SAD destina-se a estudar a situação sóciofamiliar do candidato, bem como esclarecer e informar sobre o Regulamento Interno, normas e princípios da Misericórdia e é realizada da seguinte forma:

- a) Nas instalações da ERPI com um Técnico de Serviço Social por marcação ou no horário fixado entre as 10h.30m./12h.30m e as 14h.30m/16h.30m;
- b) As inscrições são aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após este prazo deve proceder-se à renovação da referida inscrição;

2- É obrigatória a entrega dos seguintes documentos, necessários para o estudo e avaliação da situação sóciofamiliar e económica do candidato:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de beneficiário da Segurança Social;
- c) Cartão de Contribuinte;
- d) Cartão de saúde (SNS);
- e) Relatório médico atualizado;
- f) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões ou na ausência de rendimentos, uma declaração da Segurança Social;
- h) Comprovativo de rendimentos prediais, caso existam ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas;
- j) Declaração de rendimentos de capitais, caso existam ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) Os descendentes de 1º grau da linha reta deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a) e f).

3- O processo administrativo é constituído pelos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do B.I. ou C.C. e do NIF, cartão de beneficiário do sistema de proteção social e cartão de utente (saúde);
- b) Fotocópia do B.I. ou C.C. e do NIF do familiar e/ou da pessoa responsável;
- c) Relatório médico atualizado;
- d) Comprovativo de rendimentos atualizados, nomeadamente a declaração do IRS e respetiva nota de liquidação ou quaisquer outros documentos que comprovem a real situação do agregado familiar do utente;
- e) Proposta de admissão;
- f) Declaração de aceitação do Regulamento Interno;
- g) Contrato de prestação de serviços.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

Artigo 13º **(Ato de Admissão)**

1- A admissão é decidida pela Mesa Administrativa mediante verificação do parecer técnico.

2- O SAD deve no ato da admissão prestar ao Utente, Familiar e/ou Pessoa de referência/Acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos e deveres.

Artigo 14º **(Admissões Temporárias)**

1- Poderão ser efetuadas admissões com carácter temporário ou provisório em SAD, sempre que o parecer técnico o justifique e a Mesa Administrativa o aceite, estabelecendo-se acordo prévio escrito quanto ao prazo de duração do serviço e dos valores da comparticipação mensal.

CAPÍTULO III

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

Artigo 15º **(Serviços a Prestar ao Utente)**

1- O SAD presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

1.1 Serviços Base:

- a) Fornecimento das refeições;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Higiene habitacional;
- d) Tratamento de roupa.

1.2- Serviços Adicionais/Complementares:

- a) Alimentação apoiada;
- b) Higiene pessoal adicional;
- c) Atividades de animação e de socialização.
- d) Providência terapêutica/assistência medicamentosa e cuidados de saúde;
- e) Apoio na realização de tarefas instrumentais da vida diária;
- f) Transporte e acompanhamentos;
- g) Serviço de teleassistência.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

2- Os serviços referidos no número anterior são prestados nos seguintes termos e condições:

2.1 Serviços Base:

2.1.1 Fornecimento de Refeições:

- a) O serviço consiste na confeção, transporte e distribuição das refeições de almoço, lanche e jantar;
- b) As refeições são constituídas por pão, sopa, prato principal, sandes com conduto e sobremesa;
- c) As refeições são entregues 1 vez por dia entre as 12h.30m. e as 14h.;
- d) As ementas podem ser consultadas no site da SCMC e serão disponibilizadas no último dia útil da semana anterior à qual se aplicam, aos Utentes que a solicitem;
- e) O fornecimento das refeições poderá ser complementado com o serviço de alimentação apoiada, mediante um acréscimo percentual na comparticipação mensal previsto neste Regulamento Interno.

2.1.2 Cuidados de Higiene Pessoal:

- a) O serviço consiste na prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal (a realização/auxílio do banho, higiene íntima no leito ou na casa de banho, higiene oral, cuidados de estética, cuidados com a barba e corte de unhas) e serão prestados 1 vez por dia, preferencialmente no período da manhã;
- b) O banho completo é realizado 1 vez por semana;
- c) Os produtos de higiene necessários à prestação do serviço são fornecidos pelos utentes;
- d) A higiene pessoal poderá ser complementada com o serviço de higiene pessoal adicional, mediante um acréscimo percentual na comparticipação mensal, previsto neste Regulamento Interno.

2.1.3 Higiene Habitacional:

- a) O serviço consiste na arrumação e limpeza simples (pó e chão) das áreas de utilização exclusiva da habitação dos Utentes, nomeadamente quarto; sala; cozinha e casa de banho;
- b) O serviço é prestado uma vez por semana;
- c) Os materiais e equipamentos necessários para a prestação do serviço são da responsabilidade exclusiva dos Utentes;
- d) São excluídas todas as tarefas de higienização ao nível da lavagem de tetos, enceramento de pavimentos e levantamento ou arrastamento de móveis ou outros objetos de grande envergadura.

2.1.4 Tratamento de Roupas:

- a) O serviço consiste no tratamento da roupa de uso exclusivo dos Utentes, nomeadamente as roupas de uso diário, cama e casa de banho;
- b) Não está incluído no serviço o tratamento de edredons, colchas, cobertores e outro tipo de limpezas que exijam técnicas especiais (exemplo: limpezas a seco);
- c) A roupa é recolhida preferencialmente no início da semana e entregue no final da semana lavada e engomada;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

- d) A peça de roupa que já se encontre em mau estado geral, fica ou não sujeita ao tratamento. A avaliação dependerá essencialmente se a peça de roupa já foi submetida a vários processos de conservação/costura e o tipo de deterioração da mesma;
- e) Toda a roupa obedece a uma marcação que será definida pela Misericórdia.

2.2 Serviços Adicionais/Complementares:

2.2.1 Alimentação apoiada:

- a) Este serviço complementa o fornecimento de refeições e consiste no apoio ao Utente durante a refeição, ajudando-o a alimentar-se;
- b) O serviço de alimentação apoiada só pode ser subscrito em conjunto com o serviço de fornecimento de refeições;
- c) Pelo serviço de alimentação apoiada é cobrado um acréscimo percentual na comparticipação mensal, previsto neste Regulamento Interno.

2.2.2. Higiene Pessoal Adicional:

- a) Este serviço complementa o serviço de higiene pessoal e consiste na prestação de higiene pessoais parciais uma segunda vez ao dia;
- b) O serviço de higiene pessoal adicional apenas pode ser subscrito em conjunto com o serviço de higiene pessoal;
- c) Pelo serviço de higiene pessoal adicional é cobrado um acréscimo percentual na comparticipação mensal, previsto neste Regulamento Interno.

2.2.3 Atividades de Animação e de Socialização:

- a) O serviço consiste na possibilidade dos Utentes de SAD participarem, mediante convite em atividades de animação e socialização, realizadas pela Misericórdia na ERPI;
- b) Este serviço complementa o pacote de serviços base subscrito pelo Utente e é oferecido pela Instituição;
- c) A participação nas atividades referidas na alínea anterior poderá acrescer do pagamento de uma comparticipação adicional caso as mesmas impliquem custos extraordinários para a Misericórdia (exemplo: passeios).

2.2.4 Providência Terapêutica/Assistência Medicamentosa e Cuidados de Saúde:

- a) Este serviço complementar consiste no fornecimento e preparação da medicação semanal do utente, mediante prescrição médica;
- b) Quando a medicação é preparada pela equipa de enfermagem e não é administrada pela equipa de SAD, a sua toma não é da responsabilidade da Misericórdia;
- c) Podem ser prestados cuidados básicos de saúde ao Utente, nomeadamente a medição de sinais vitais, medição da glicémia e administração de insulina, mediante prescrição médica;
- c) A aquisição dos medicamentos é cobrada na comparticipação mensal como serviço extra previsto neste Regulamento Interno;
- d) Pelo serviço de cuidados básicos de saúde é cobrado um acréscimo percentual na comparticipação mensal, previsto neste Regulamento Interno.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

2.2.5 Apoio na Realização de Tarefas Instrumentais da Vida Diária:

- a) Este serviço complementar consiste no apoio á realização de tarefas instrumentais para as quais o utente apresenta algumas limitações, nomeadamente pagamento de contas, compras em supermercados, marcação de consultas médica e/ou pedidos/aquisição de medicação;
- b) Pelo serviço de apoio na realização de tarefas instrumentais da vida diária é cobrado um acréscimo percentual na comparticipação mensal, previsto neste Regulamento Interno.

2.2.6 Transportes e Acompanhamentos:

- a) Este serviço complementar consiste no acompanhamento pelo funcionário e no transporte em viatura da Misericórdia do Utente a consultas de especialidade em unidades hospitalares e/ou clínicas do setor privado;
- b) Este serviço depende da solicitação do Utente e /ou família e da disponibilidade da Misericórdia para acompanhar e efetuar o transporte;
- c) O serviço de transporte é cobrado na comparticipação mensal como serviço extra previsto na tabela de preços afixada e neste Regulamento Interno.

2.2.7 Serviço de Teleassistência:

- a) O serviço de Teleassistência consiste num serviço telefónico instalado no domicílio do Utente para dar resposta individualizada a situações de emergência, insegurança e/ou solidão;
- b) O Utente dispõe de um equipamento móvel com botão SOS que ao ser pressionado estabelece contato com um call-center. Os operadores avaliam a situação e procedem à intervenção, ativando se necessário, os meios de socorro e contactam a Misericórdia.

Artigo 16º

(Serviços Extras)

1- São considerados serviços extras os seguintes:

- a) Fornecimento de medicamentos, material de penso e de enfermagem;
- b) Fornecimento de fraldas;
- c) Suplementos alimentares;
- d) Participação em colónias de férias, passeios temáticos e outras atividades de animação;
- e) Transportes diversos;
- f) Outros bens e serviços prestados por terceiros.

2- Os serviços extras descritos nas alíneas de a) a f) do nº 1 deste artigo não estão incluídos no valor da comparticipação mensal acordada.

Seção I

Relações Contratuais

Artigo 17º

(Contrato de Prestação de Serviços)



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

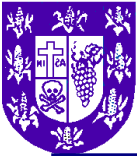
- 1- A prestação de serviços de SAD pressupõe decorrer da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
- 2- As normas do presente Regulamento são consideradas Clausulas contratuais a que os Utentes, seus Familiares e/ou Acompanhante, devem manifestar integral adesão. Para o efeito deverá ser assinado o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração de aceitação, conhecimento e receção.
- 3- Sempre que o Utente não possa assinar o contrato de prestação de serviços por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, assina o Familiar e/ou Responsável.
- 4- No caso do Utente, por razões psíquicas se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os documentos serão assinados, em seu lugar, pelo Tutor, Curador ou Acompanhante.

Artigo 18º **(Comunicações)**

- 1- No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico ou mensagens escritas(SMS) para o endereço eletrónico e números de telemóvel indicados para o efeito.
- 2- Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação familiar/mensalidades e declarações anuais via email.
- 3- É da exclusiva responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação fornecidos, sob pena de se considerar como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 19º **(Chave do Domicílio)**

- 1- Deverá constar do Processo Individual do Utente:
 - a) Termo de Responsabilidade de usufruto da chave;
 - b) Termo de entrega/devolução da chave.
 - c) Identificação do nome dos funcionários responsáveis pelo acesso e gestão da utilização da chave.
- 2- O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos funcionários responsáveis pela sua gestão.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL
“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

CAPÍTULO IV

(Comparticipações)

Artigo 20º

(Determinação da Participação)

1. Na determinação das participações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

a) O 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;

b) O Princípio da Justiça Social - pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;

c) O Princípio da Proporcionalidade - a participação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A participação mensal do utente abrangido pelo acordo de cooperação situa-se entre os 40% e os 75% do respetivo rendimento líquido mensal, entendendo-se como tal o duodécimo da soma de todos os rendimentos líquidos auferidos anualmente, atualizada no início de cada ano económico e de acordo com a informação a que está obrigado a prestar. Incluem-se para além das pensões e quaisquer outras, as importâncias adicionais recebidas nos meses de julho e dezembro de cada ano (Subsídios de Férias e Natal).

3- A participação financeira devida pela utilização de quaisquer serviços enunciados no artigo 15º do presente regulamento e 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:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

TIPOS DE SERVIÇOS	Nº SERVIÇOS	SAD 5 DIAS	Nº SERVIÇOS	SAD 7 DIAS	OBSERVAÇÕES
Fornecimento Refeições	5 dias	25%	7 dias	35%	Serviços Base
Cuidados de Higiene Pessoal	5 dias	10%	7 dias	20%	
	6 dias	15%			
	Semanal	5%			
Higiene Habitacional	5 dias	10%			
Tratamento de Roupas	5 dias	10%			
Serviços Adicionais/Complementares					
Alimentação Apoiada	5 dias	5%			Serviços Adicionais aos Serviços Base
Higiene Pessoal Adicional	5 dias	5%			
	6 dias	10%			
Providência Terapêutica Medicamentosa e Cuidados de Saúde	5 dias	5%	7 dias	5%	
Apoio Atividades Instrumentais vida diária	5 dias	5%			
Serviço Teleassistência			7 dias	5%	

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

5- A comparticipação máxima corresponde ao custo médio mensal do Utente, apurado no ano transato e devidamente afixado.

6- Anualmente são solicitados os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 21º (Cálculo do Rendimento Per Capita)

1- O cálculo do rendimento “Per Capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos

Artigo 22º

(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)

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

Artigo 23º

(Comparticipação do Utente)

- 1- A participação é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere.
- 2- Os complementos por dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *Per Capita*.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

- 3- As participações mensais são revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação e normativos legais em vigor.
- 4- Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia poderá ser efetuado até ao dia 25 de cada mês.
- 5- Os descontos a realizar nas participações familiares/mensalidades por ausências e internamentos hospitalares superiores a 5 dias consecutivos, ocorrem no mês seguinte ao do período da respetiva ausência.
- 6- A falta do pagamento por um período igual ou superior a 90 dias será motivo para a cessação do contrato de prestação de serviços.

Artigo 24º **(Ausências)**

- 1- As faltas devidamente justificadas superiores a 5 dias, são descontadas na participação mensal do mês seguinte.
- 2- As faltas motivadas pela frequências em colónias de férias e/ou ausências na família têm um desconto de 20% do valor diário.
- 3- À data da saída, será devolvido 50% da participação mensal correspondente ao período de tempo não decorrido, exceto quando o valor da participação mensal não atinja o valor do custo médio mensal do utente na resposta.

Artigo 25º **(Participação Financeira de Utentes não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação)**

A participação mensal do Utente não abrangido pelo acordo de cooperação é definida anualmente pela Mesa Administrativa, obedecendo a critérios de justiça e bom senso, tendo como limite máximo o custo médio mensal da resposta social.

Artigo 26º **(Conceitos)**

- 1- Para efeitos de melhor entendimento do presente regulamento devem entender-se os seguintes conceitos:
 - a) **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
 - b) **Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar** – corresponde ao duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de natal.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, 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.
 - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite
7. De capitais;
 - 7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
 - 7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

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

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

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

c1)- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

c2)- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c3)- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

c4)- Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

c5)- As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

CAPÍTULO V

(Condições Gerais de Funcionamento)

Artigo 27º

(Funcionamento dos Serviços)

1- O serviço do SAD funciona da seguinte forma:

a) É organizado em equipas de 1 ou 2 funcionárias que se deslocam em transporte da Misericórdia para prestarem os serviços acordados no domicílio;

b) A aquisição da roupa e outros objetos de uso pessoal são da responsabilidade do Utente, Família e/ou responsável;

c) A aquisição dos artigos de higiene pessoal e limpeza habitacional necessários para a correta execução do serviço são da responsabilidade do Utente, Família e/ou Responsável.

Artigo 28º

(Cuidados de Saúde)

1- As equipas do SAD apoiam o Utente na toma da medicação diária, desde que se encontre prescrita por indicação médica e suportada por documento autenticado e legível.

2- As equipas do SAD podem efetuar uma pré-avaliação de sinais e sintomas do Utente e proceder ao seu encaminhamento para os serviços de urgência, comunicando de imediato aos seus Familiares e/ou Responsável a ocorrência;

3- É excluído do exercício profissional das equipas, a prestação de cuidados de saúde para além da sua formação.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

Artigo 29º **(Alimentação e Horário)**

- 1- A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as prescrições clínicas.
- 2- A ementa é semanal e divulgada aos Utentes pelas equipas do SAD.
- 3- As ementas podem ser alteradas quando as situações o justificarem.
- 4- A distribuição das refeições ocorre no período compreendido entre as 12h.30m e as 14h. de cada dia.

Artigo 30º **(Animação/Ocupação)**

- 1- O plano de atividades é elaborado anualmente, de acordo com os interesses dos utentes e conforme os recursos da Misericórdia.
- 2- A participação nas atividades é de livre vontade do utente, no entanto podem ocorrer condicionamentos consoante o grau de autonomia do mesmo.
- 3- Os utentes participam na execução e avaliação do plano das atividades.

CAPÍTULO VI **(Direitos e Deveres)**

Artigo 31º **(Direitos dos Utentes)**

- 1- O Utente tem direito a:
 - a) Ser informado das normas e do regulamento vigente;
 - b) Ser informado dos serviços existentes e sua forma de funcionamento;
 - c) Ser informado da sua comparticipação mensal;
 - e) Sugerir mudanças no funcionamento dos serviços;
 - f) Ter assegurado a confidencialidade dos serviços prestados;
 - g) Ser tratado com consideração, urbanidade e probidade por todos os funcionários e demais colaboradores da Misericórdia;
 - h) Inviolabilidade da correspondência;
 - i) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
 - j) A informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que o envolva no seu domicílio;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

- l) Ter acesso á ementa semanal sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- m) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;

Artigo 32º **(Deveres dos Utentes)**

1- O Utente tem o dever de:

- a) Cumprir com presente regulamento e as decisões da Mesa Administrativa sobre o funcionamento da resposta social;
- b) Cumprir com o pagamento da comparticipação mensal acordada;
- c) Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para as quais mantenha capacidades físicas e mentais;
- d) Não ocultar informação sobre rendimentos necessários para o cálculo da sua comparticipação mensal;
- e) Proceder à compra de produtos de higiene e conforto adequados ao bom desempenho do serviço de SAD;
- f) Tratar com respeito e urbanidade, colaborando com as funcionárias e demais responsáveis da Misericórdia;
- g) Comunicar sempre que não necessitar do serviço, para que a equipa possa reorganizar o seu tempo de trabalho e avisar os demais setores;
- h) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, no funcionamento dos serviços;
- i) Não exigir dos funcionários a execução de tarefas/desempenho de funções que não sejam da sua competência.

Artigo 33º. **(Direitos e Deveres da Família, Pessoa de referência/Acompanhante)**

1- A família do Utente tem os seguintes direitos:

- a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) A ser recebido pela Direção Técnica ou Técnico responsável do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) A efetuar reclamações e sugestões.

2- As famílias do Utente têm o dever de:

- a) Acompanhar o Utente às consultas externas e execução de meios complementares de diagnóstico, conforme prescrição médica;
- b) A cumprir com o pagamento da comparticipação mensal acordada e com o Regulamento Interno de funcionamento da resposta SAD e com as demais orientações internas sobre o seu funcionamento;
- c) Acompanhar e informar os serviços técnicos do SAD sobre a evolução do estado da saúde do Utente, durante os períodos de hospitalização.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

Artigo 34º

(Direitos e Deveres da Pessoa de referência/Acompanhante)

1- A Pessoa de Referência/acompanhante é a pessoa familiar ou não do utente, que assume os direitos e deveres do Utente, ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.

2- A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com a Pessoa de referência/Acompanhante prestando informações ou esclarecimentos pertinentes.

3- A Pessoa de referência/Acompanhante pelo Utente tem direito a que lhe sejam prestadas todas as informações, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste.

4- A ser recebido pela Direção Técnica ou Técnico responsável do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;

5- A Pessoa de referência/Acompanhante pelo Utente tem os seguintes deveres:

a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços, respetivas penalizações e quaisquer modificações do montante da participação que venham a ter lugar;

b) Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e do presente regulamento, não podendo fazer cessar por si só o contrato;

c) Prestar todas as informações sobre o Utente, relativas ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, a colaborar com a satisfação das necessidades do Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

d) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio ou como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

Artigo 35º

(Direitos da Misericórdia)

1- São direitos da Misericórdia os seguintes:

a) Exigir dos Utentes, família e/ou responsável o cumprimento do presente Regulamento;

b) Encaminhar o 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, em articulação com a família e /ou responsável pelo Utente;

e) Direito a rescindir o contrato de prestação de serviços com o Utente sempre que se verifique o incumprimento deste ou do regulamento interno de funcionamento, ou por qualquer outro motivo legal;

f) Ser tratada com respeito e dignidade;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

- g) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- h) Ver respeitado o seu património.

Artigo 36º

(Deveres da Misericórdia)

1- A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes neste Regulamento Interno, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao bom funcionamento da resposta social do SAD;
- d) Fornecer a cada Utente, família e/ou responsável um exemplar do regulamento no ato da admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- g) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras do RGPD;
- i) Dispor de Livro de Reclamações físico e eletrónico.

Artigo 37º

(Direitos dos Funcionários)

1- Os Funcionários do SAD, tem os seguintes direitos:

- a) A ser tratados pelos Utentes, Familiares e /ou Responsáveis com urbanidade e respeito durante o exercício das suas funções;
- b) Ao pagamento atempado das remunerações que lhes são devidas;
- c) À proteção dos seus dados pessoais de acordo com o previsto no RGPD;
- d) A que lhes sejam dadas condições para o exercer a função e que sejam cumpridos os normativos legais para o exercício das mesmas de acordo com as regras de segurança e higiene;
- e) Que lhes seja proporcionada formação específica na sua área de trabalho.

Artigo 38º

(Deveres dos Funcionários)

1- São deveres dos Funcionários da SAD os seguintes:

- a) Cumprir com zelo as funções que lhes são atribuídas;
- b) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhes são solicitadas, salvaguardando a privacidade do Utente, promovendo a sua integração e capacidade de decisão;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

- c) Respeitar as orientações que lhes são dadas pelos seus superiores;
- d) Cumprir o sigilo profissional, respeitando a individualidade do utente;
- e) Tratar com isenção, imparcialidade e dignidade os Utentes, seus familiares e/ou responsável;
- f) Não aceitar direta ou indiretamente quaisquer presentes, empréstimos ou quaisquer ofertas que possam pôr em causa a liberdade da sua ação;
- g) Comunicar por escrito ou oralmente ao responsável, as ocorrências importantes para o bom funcionamento do serviço;
- h) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das suas tarefas, responsabilizando-se pelos danos que possam causar;
- i) Respeitar os colegas de trabalho, colaborando em equipa;
- j) Participar nas reuniões de funcionários;
- l) Cumprir as orientações do Regulamento Interno.

CAPÍTULO VII

(Cessação ou Caducidade)

Artigo 39º

(Sanções/Procedimentos)

1- Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

- a) Advertência;
- b) Cessação do contrato de prestação de serviços.

2- Ficam sujeitos ao cancelamento dos serviços da Misericórdia os Utentes que manifestem comportamento antissocial, que não permitam o bom funcionamento dos serviços prestados pelo SAD.

Artigo 40º

(Cessação e Caducidade dos Serviços)

1- O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b) Caducidade (Falecimento do Utente);
- c) Revogação por uma das partes;
- d) Incumprimento;
- e) Inadaptação do Utente.

2- Em caso do Utente ou Familiar, Pessoa de referência/Acompanhante pretenderem cessar o contrato, terão de o comunicar à Mesa Administrativa, por escrito ou via email com 15 dias de antecedência.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL

“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

- 3- A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
- 4- Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
- 5- Considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) A existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica e demais trabalhadores
 - d) Incumprimento do Regulamento Interno;
 - e) Incumprimento pela Família, Pessoa de referência/Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
- 6- A rescisão por justa causa, implica a saída do Utente da SAD no prazo de 5 dias, sendo da sua conta, do familiar, Pessoa de referência/Acompanhante todas as despesas inerentes á data da saída, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou da Pessoa de referência/Acompanhante.
- 7- Poderá ainda o contrato ser cessado por inadaptação do Utente, sendo neste caso devida comparticipação do período de permanência e respetivas despesas.
- 8- O Familiar ou Pessoa de referência/Acompanhante não poderá por si cessar o contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
- 9- Aquando a cessação do contrato de prestação de serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo e/ou Pessoa de referência/Acompanhante, mediante assinatura do Termo de Entrega.

CAPÍTULO VIII

(Disposições Finais e Legislação)

Artigo 41º **(Organização do trabalho)**

As funções a exercer pelos Funcionários do SAD e a organização de trabalho, são estabelecidas de acordo com as necessidades da resposta social e serão sempre conforme a regulamentação laboral em vigor.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL
“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIARIO - SAD

Artigo 42º.
(Quadro de Pessoal)

Para assegurar o normal funcionamento e qualidade dos serviços prestados pelo SAD existe um quadro de pessoal dotado de formação técnica e profissional.

Artigo 43º
(Lacunas)

As eventuais lacunas que possam ocorrer serão supridas pela Misericórdia, através dos seus órgãos sociais, conforme as orientações ou legislação normativa em vigor para a situação em concreto.

Artigo 44º
(Livro de Reclamações)

1- Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui um livro de reclamações em suporte papel que pode ser solicitado junto dos funcionários da resposta social do SAD sempre que seja necessário.

2- A instituição encontra-se registada também na plataforma eletrónica do livro de reclamações que poderá ser acedida através do endereço <http://www.livroreclamacoes.pt> ou por via do site institucional com o endereço eletrónico <http://www.scmcadaval.org.pt>.

Artigo 45º
(Resolução Alternativa de Litígios ao Consumo)

1- Caso ocorra algum litígio de consumo durante a execução do contrato de prestação de serviços o mesmo pode ser resolvido, por meio de mediação do **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo/CINIACC**, ao qual a Primeira Outorgante aderiu, nos termos e para os efeitos da **Lei nº 144/2015 de 8 de setembro - Artigo 18º nº 1 e 2**, sendo que para esse efeito os contactos a utilizar são os seguintes:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo - Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa - Campus de Campolide - 1099 - 032 – Lisboa.
Telefone: 21 384 74 84 - E mail- cniacc@fd.unl.pt
Site: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/> e <https://www.facebook.com/cniacc>

Artigo 46º
(Manual de Gestão de Atuação em Situações de Risco de Maus-Tratos e Negligência)

1- Nos termos da legislação em vigor, o SAD dispõe de Manual de Gestão da Atuação em risco de Maus-tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto de um trabalhador sempre que desejado.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CADAVAL **“Ao Serviço da Comunidade desde 1930”**

REGULAMENTO INTERNO – APOIO DOMICILIÁRIO - SAD

2- Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Manual referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

Artigo 47º **(Aprovação Edição e Revisões)**

1- É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão alteração deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário/SAD, as suas revisões alterações são comunicadas aos Utentes seus Familiares ou Pessoa de referência/Acompanhante, assim como ao Instituto da Segurança Social, IP após a sua aprovação em Assembleia Geral de Irmãos.

O presente Regulamento Interno é constituído por 47º artigos, foi aprovada a sua revisão alteração do seu conteúdo, em reunião do órgão social da Mesa Administrativa do dia 12 de março de 2024 e foi presente para discussão e aprovação em Assembleia Geral de Irmãos da Santa Casa da Misericórdia de Cadaval, no dia 27 de março de 2024, data a partir da qual produz os seus efeitos legais.

Cadaval, 27 de março de 2024.

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral

(Pedro Gaspar Rodrigues, Dr.)