

SANTA CASA

Misericórdia de Alenquer

Compromisso com os valores da vida.

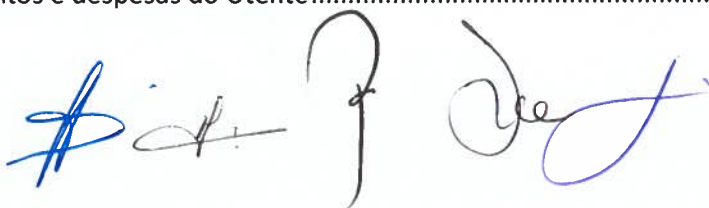


REGULAMENTO INTERNO

[Handwritten signatures in blue ink]



CAPÍTULO I.....	4
Denominação e Fins do SAD.....	4
Artigo 1º - Âmbito da aplicação.....	4
Artigo 2º -Legislação Aplicável	4
Artigo 3º - Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD.....	4
Artigo 4º Objetivos do Regulamento.....	4
Artigo 5º -Missão e Objetivos.....	4
Artigo 6.º- Serviços e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II.....	7
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	7
Artigo 7.º -Condições de Admissão	7
Artigo 8.º- Critérios de Admissão	7
Artigo 9.º- Processo de Candidatura	8
Artigo 10.º-Base de Dados de Inscrição	8
Artigo 11.º -Admissão.....	9
Artigo 12.º-Acolhimento dos novos utentes.....	9
Artigo 13.º- Registo dos Utentes	10
Artigo 14.º- Processo Individual do Utente.....	10
Artigo 15.º- Chave do Domicílio	10
Artigo 16.º- Contrato de Prestação de Serviços.....	10
Artigo 17.º- Comunicações.....	11
CAPÍTULO III.....	11
COMPARTICIPAÇÕES	11
Artigo 18.º- Determinação da Participação	11
Artigo 19.º- Cálculo do Rendimento Per Capita	12
Artigo 20.º-Prova dos rendimentos e despesas do Utente.....	13

 2



Artigo 21.º-Comparticipação do Utente.....	13
Artigo 22.º-Conceitos	13
CAPÍTULO IV.....	15
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	15
Artigo 23.º-Horário de Funcionamento.....	15
Artigo 24.º- Familiares/Responsáveis.....	15
Artigo 25.º-Direitos dos Utentes	15
Artigo 26.º-Deveres dos Utentes.....	15
Artigo 27.º- Direitos da Misericórdia.....	16
Artigo 28.º- Deveres da Misericórdia	16
Artigo 29.º- Responsável	17
CAPÍTULO V.....	17
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	17
Artigo 30.º- Sanções/Procedimentos	17
Artigo 31.º-Cessaçãoda Prestação de Serviços.....	18
CAPÍTULO VI.....	18
PESSOAL e DISPOSIÇÕES GERAIS.....	18
Artigo 32.º-Quadro de Pessoal	18
Artigo 33.º-Direção Técnica.....	19
Artigo 34.º-Deveres Gerais dos colaboradores	19
Artigo 35.º-Direitos Gerais dos colaboradores.....	19
CAPÍTULO VII.....	20
DISPOSIÇÕES FINAIS	20
Artigo 36.º-Alterações ao Regulamento.....	20
Artigo 37.ºIntegração de Lacunas	20
Artigo 38.º Livro de reclamações	20
Artigo 40.º-Entrada em Vigor	20
Artigo 41.º-Aprovação, Edição e Revisões.....	20



CAPÍTULO I Denominação e fins do SAD

Artigo 1º - Âmbito da aplicação

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social de *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Alenquer, sita na Avenida dos Bombeiros Voluntários de Alenquer - 2580-289 Alenquer, com capacidade para 30 utentes, e no Largo Comendador Guilherme João Carlos Henriques - 2580-310 Alenquer, com capacidade para 50 utentes, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *SCMA*.

Artigo 2º -Legislação Aplicável

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis nomeadamente:

- Decreto-lei nº 172A/2014 de – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria nº 218- D/2019, de 15 de julho;
- Decreto-lei nº 136º/2021 de 31 de dezembro
- Portaria 38/2013 de 30 de janeiro,
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares e orientações Técnicas acordadas em Sede de CNAPAC,
- Contrato Coletivo de Trabalho

Artigo 3º - Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD

1. Os dados recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantem o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do (a) responsável e do (a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O regulamento geral da proteção de dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 4º Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

Artigo 5º -Missão e Objetivos

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O 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 da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família, da coresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos Utentes e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
 - d) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
 - e) 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 vivência social.
 - f) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
 - g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - h) Promover a autonomia dos Utentes;
 - i) Prestar apoio psicossocial aos Utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.
5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
 - a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
 - b) Interdisciplinaridade;
 - c) Avaliação das necessidades do Utente;
 - d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
 - f) Participação e coresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 6.º- Serviços e Atividades Desenvolvidas

- 1- O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento das refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupa;
- 2 - O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes;



- b) Apoio psicossocial;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Aquisição de bens e serviços;
- e) Serviço de Saúde e Reabilitação;

Alimentação

1. O SAD contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes: almoço e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local bem visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, duas sopas, pão e fruta ou sobremesa. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, de segunda-feira a sexta-feira ou de segunda-feira a sábado.

Cuidados de higiene e 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.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Tratamento de Roupas

- 1- No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
- 2- Para o tratamento de roupa, esta é levantada num dia de semana a acordar com o utente e entregue no domicílio na semana seguinte.

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 1 a 2 vezes por semana consoante a necessidade do utente e o contrato de serviços celebrado.

Cuidados de Imagem

1. No que respeita aos cuidados de imagem, são considerados os seguintes cuidados:
 - Ter a barba ou bigodes feitos;
 - Ter as patilhas, pêlos do nariz/ouvidos arranjados;
 - Estar perfumado;
 - Ter a depilação feita;
 - Ter as unhas das mãos e dos pés arranjados;
 - Ter o cabelo arranjado;



- Estar vestido com roupa limpa e adequada à estação;
- Ter acessórios (ter brincos; colar, entre outros);

Apoio Psicossocial

O serviço de apoio psicossocial está inserido no âmbito do projeto de saúde em casa.

Tendo uma equipa composta por Assistente Social e Psicóloga,

- A Assistente Social tem como função o acompanhamento individual e familiar; avaliar/diagnosticar as situações; articular com os serviços da comunidade de forma a garantir a prestação de todos os cuidados necessários; preenchimento e entrega (no caso de não ter familiares que possam assegurar) de documentos necessários à prestação de cuidados ou a atualização do estado de saúde e rendimentos do utente.

No âmbito do acompanhamento às famílias, mediante pedido é assegurado o pagamento de serviços (água, luz, entre outros).

- A Psicóloga tem como função avaliar o estado psíquico e mental, o estado afetivo e cognitivo, promover a saúde mental e bem-estar psicológico, estimulação cognitiva, acompanhamento psicológico.

Cuidados de Saúde e Reabilitação

- A Enfermeira, avalia o estado de saúde dos utentes, desenvolve atividades de promoção da saúde e prevenção da doença. Auxilia na administração da medicação; apoio ao nível do cuidado das feridas; capacita os cuidadores informais de técnicas e/ou cuidados ao utente.

- A Terapeuta Ocupacional atua no tratamento e reabilitação dos utentes. Apoia os utentes a ultrapassar os desafios da vida quotidiana, realiza atividades para melhorar a sua autonomia e independência ao nível da condição motora, cognitiva emocional. Pretende-se reabilitar a memória, prevenir quedas, gerir as mudanças de vida.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 7.º - Condições de Admissão

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
 - b) Que a admissão seja da vontade do Utente e/ou seus familiares (condição indispensável);
 - c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do Utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
 - d) Não ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de Utentes em situação de grande dependência).

Artigo 8.º - Critérios de Admissão

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios e com a seguinte ponderação 1-5 pontos.



- a) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar básicos; - 5 pontos
 - b) Situações de emergência social / Risco Social; - 5 Pontos
 - c) Pessoas socialmente carenciadas; - 5 pontos
 - d) Grau de dependência; - 4 pontos
 - e) Ser irmão da Misericórdia; - 4 pontos
 - f) Localização geográfica - 2 pontos
 - g) Idade do Cliente; - 2 pontos
 - h) Ser familiar de utentes da Misericórdia; - 2 pontos
 - i) Ser familiar de colaborador da Misericórdia; - 1 ponto
2. A ordem ou número de inscrição não constitui critério na admissão o utente;
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9.º- Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. Os candidatos a utente, familiar/responsável deverá dirigir-se às instalações do Centro de Dia da SCMA a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de Utente (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/ saúde do Utente;
 - g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são validas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 10.º-Base de Dados de Inscrição

1. As inscrições de potenciais utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.
2. Sempre que não seja possível dar resposta, os inscritos integrarão automaticamente a lista de espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura aos interessados e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera. Esta lista é atualizada semestralmente ou



sempre que surja uma vaga. Os inscritos são contactados via telefone, para informar sobre a posição da lista, assim como indagar o interesse da família na manutenção da inscrição.

Artigo 11.º - Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato, realizada pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. Após a entrevista é elaborado o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à direção.
3. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
4. O SAD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e ao responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos e deveres;
 - b) Informar o utente, responsável do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia e a forma de pagamento;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o Responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo utente, responsável, poderá originar a não admissão do Utente no serviço ou a respetiva denuncia do contrato de prestação de serviços celebrado com a Misericórdia.

Artigo 12.º - Acolhimento dos novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d) Reforço da participação do próprio utente em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como os familiares;
 - e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário;
 - f) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - g) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos serviços acordados na contratualização;
 - h) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso das chaves;
 - i) Elaboração após 30 dias o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Social.
2. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se novos objetivos de intervenção.



Artigo 13.º- Registo dos Utentes

1. O SAD dispõe de um Livro de Registo de Admissões dos utentes atualizado, no qual consta a identificação do utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 14.º- Processo Individual do Utente

1. Para que utente usufrua dos serviços prestados pelo SAD, será organizado um Processo Individual (PI) e confidencial de utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:
 - a) Candidatura;
 - b) Admissão e Acolhimento;
 - c) Plano Individual;
 - d) Planeamento e Acompanhamento das Atividades de Desenvolvimento Pessoal;
 - e) Cuidados Pessoais;
 - f) Nutrição e Alimentação;
 - g) Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana.
2. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
3. O utente ou pessoa próxima tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Artigo 15.º- Chave do Domicílio

1. Deverá constar no processo individual do utente:
 - a) Termo de Responsabilidade (usufruto da chave);
 - b) Termo de entrega/devolução da chave;
 - c) O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do utente;
 - d) Um registo de saída e entrada das chaves nas instalações do SAD.
2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

Artigo 16.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 referido 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 ser aposta impressão digital do Utente, e escrever-se termo de rogo, assinando o responsável. No caso de o utente, por razões psíquicas se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar pelo responsável legal.

Artigo 17.º- Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente email, ou mensagens escritas, para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipações e declarações anuais via email, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do utente, familiar/responsável a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 18.º- Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) Princípio da universalidade- Os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b) Princípio da Justiça Social – Pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - c) 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 serviços presentes no n.º 1 do Art. 6º do presente Regulamento, dos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.



3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos dois serviços.
4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que serão mediante preçário devidamente afixado em lugar visível.
5. A comparticipação máxima do utente corresponde ao custo médio por utente, registado no ano transato e devidamente afixado.
6. Serão solicitados anualmente ao utente e ao agregado familiar, os comprovativos respeitante à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
7. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o utente ou responsável, pode solicitar por escrito à Mesa administrativa a revisão da mensalidade, mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verifica a sua aprovação.

SAD 5 Dias	Percentagem aplicar	SAD 7 Dias	Percentagem aplicar
Alimentação	25%	Alimentação	30%
Higiene Pessoal (1x)	20%	Higiene Pessoal	+10%
Higiene Pessoal (2x)	25%		
Higiene Habitacional	2.5%		
Tratamento de roupa	2.5%		
Cuidados de Saúde	2.5%		
Apoio psicossocial	2.5%		

Artigo 19.º- Cálculo do Rendimento Per Capita

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

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do Agregado familiar



Artigo 20.º-Prova dos rendimentos e despesas do Utente

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou 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 convencionar um montante de participação do Utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outros documentos comprovativos da real situação do Utente, 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 21.º-Comparticipação do Utente

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. A participação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
3. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
5. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB ou transferência bancária (**IBAN PT50 0045 5050 4012 3474 5256 3**), sendo neste último caso respetivo comprovativo.
6. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
7. Haverá redução de 10% no valor da participação quando se verifique a impossibilidade da sua utilização por parte do utente, por um período de 15 dia não interpolados por motivos devidamente justificados.

Artigo 22.º-Conceitos

1. Agregado familiar – É o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
2. Rendimento Mensal ilíquido do Agregado Familiar – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e natal.
3. Para os efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (RSI, CSI, subsídio de desemprego, baixa medica);



- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais:
 - g) De Capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
 - i) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados
4. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do código de 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 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 parte comuns de prédios.
 - e) Sempre que desses bens imoveis 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.
5. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado à 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquela Limite.
6. Consideram-se os rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do código de IRS, designadamente os juros de depósitos bancários dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
7. 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 agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
8. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesa com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;



- e) Despesa com a comparticipação em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);
- f) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c), d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 23.º-Horário de Funcionamento

O SAD funciona de 2ª a 6ª entre as 8:30h e as 17h30, e fins de semana das 8h30 às 14h, em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de comparticipações em vigor, que constará no contrato de prestação de serviços.

O SAD encontra-se encerrado aos feriados nacionais, feriado municipal, terça-feira de carnaval e dia 24 de dezembro.

Artigo 24.º- Familiares/Responsáveis

1. O familiar/responsável e ou Representante Legal, obrigam-se, sempre que possível a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo deste.

Artigo 25.º-Direitos dos Utentes

1. Os Utentes do SAD têm o direito de:
 - a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos funcionários da Misericórdia;
 - c) À inviolabilidade da correspondência;
 - d) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
 - e) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente no seu domicílio;
 - f) Às informações constantes no Processo Individual do Utente no domicílio;
 - g) Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
 - h) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
 - i) Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 26.º-Deveres dos Utentes

1. São deveres dos Utentes de SAD:
 - a) Cumprir com as normas deste Regulamento Interno;
 - b) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - c) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - d) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e a direção da Misericórdia;
 - e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;



- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico, de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionárias, quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i) Apresentar perante o/a Provedor/a, Mesário do Pelouro e/ou Coordenador/Diretor Técnico/a, sugestões, reclamações ou queixas porventura entenda subscrever.

Artigo 27.º- Direitos da Misericórdia

1. São direitos da Misericórdia:

- 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 o 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 da própria Instituição.
- f) Ver respeitado o seu património.
- g) Ser tratada com respeito dignidade;
- h) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;

Artigo 28.º- Deveres da Misericórdia

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, 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 desenvolvimento do SAD;
- d) Fornecer a cada Utente em formato digital, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva 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) Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de funcionamento e atendimento;



- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- i) Manter atualizados os processos dos utentes;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- k) Dispor de livro de Reclamações e Livro de Reclamações eletrónico.

Artigo 29.º- Responsável

1. A pessoa responsável e a pessoa (familiar ou não do utente), que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á com o responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao utente.
3. O Responsável tem os seguintes direitos:
 - 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) Ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que solicite e tal seja justificado;
 - c) Efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais Direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Responsável 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, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - b) Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e presente regulamento interno, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que tal seja solicitado;
 - d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e ainda como responsável quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 30.º- 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) Cessação do contrato de prestação de serviços.
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 31.º-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 e 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 15 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer um 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) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
6. O Responsável pelo Utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o Utente.

CAPÍTULO VI PESSOAL e DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 32.º-Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional definido com a legislação em vigor.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.



Artigo 33.º-Direção Técnica

A Direção Técnica do SAD da Misericórdia é assegurada por um elemento com formação superior técnica, no âmbito das ciências sociais e do comportamento ou ciências da saúde, nos termos do Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, se encontra afixado em lugar visível.

Artigo 34.º-Deveres Gerais dos colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
3. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses;
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico ou superior hierárquico de que tenham conhecimento;
14. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 35.º-Direitos Gerais dos colaboradores

1. O Trabalhador em serviço tem direitos:
 - a) Consignados na legislação em vigor;
 - b) A serem tratados com dignidade e respeito.



CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36.º-Alterações ao Regulamento

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento 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 a este assiste.

Artigo 37. Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 38.º Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção da Instituição, ou na plataforma eletrónica do livro de Reclamações, bem como forma de acesso <http://www.scmalenquer.pt/links>.

Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

Artigo 40.º-Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em Vigor em 22 de agosto de 2024.


Artigo 41.º-Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alenquer, aos vinte e dois dias do mês de julho de 2024.


A Mesa Administrativa:

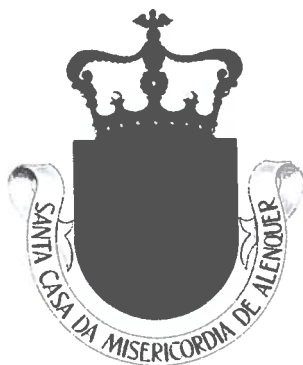
Provedor, 

Vice-Provedor, 

Tesoureiro, 

Secretário, 

Vogal, 



Secretaria

Rua Renato Leitão Lourenço, 31

263 730 630

secretaria@scmalenquer.pt

Serviço de Apoio Domiciliário

Largo Comendador Guilherme João Carlos Henriques

263 730 636

Avenida dos Bombeiros Voluntários de Alenquer nº 33

263730634