



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços
- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.

Índice

CAPÍTULO I.....	3
DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.....	3
ARTIGO 1º	3
CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO	3
ARTIGO 2º	3
LEGISLAÇÃO APLICAVEL	3
ARTIGO 3º	3
OBJETIVOS DO REGULAMENTO	3
ARTIGO 4º	3
FINS E OBJETIVOS DA RESPOSTA	3
CAPÍTULO II.....	4
PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES.....	4
ARTIGO 5º	4
CANDIDATURA	4
ARTIGO 6º	4
DOCUMENTOS A APRESENTAR	4
ARTIGO 7º	5
TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS	5
ARTIGO 8º	5
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	5
ARTIGO 9º	5
CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	5
ARTIGO 10º	5
ADMISSÃO	5
ARTIGO 11º	6
ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES	6
ARTIGO 12º	6
LISTA DE CANDIDATOS	6
CAPÍTULO III.....	6
RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	6
SECÇÃO I	6
Disposições gerais	6
ARTIGO 13º	6
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE	6
ARTIGO 14º	7
REGISTO DOS CLIENTES/UTENTES	7
ARTIGO 15º	7
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	7
ARTIGO 16º	8
COMUNICAÇÕES	8
SECÇÃO II	8
Comparticipação das Famílias	8
ARTIGO 17º	8
PRINCÍPIOS ORIENTADORES	8
ARTIGO 18º	8
CONCEITOS	8
ARTIGO 19º	9
DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO	9
ARTIGO 20º	10
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	10
ARTIGO 21º	10
PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE/UTENTE	10
SUBSECÇÃO I	10
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES/UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	10
ARTIGO 22º	10
COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE	10



SUBSECÇÃO II.....	11
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES/UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	11
ARTIGO 23º	11
MENSALIDADES.....	11
ARTIGO 24º	11
PAGAMENTO DAS MENSALIDADES	11
ARTIGO 25º	12
AUSÊNCIAS	12
CAPÍTULO IV	12
ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO.....	12
ARTIGO 26º	12
ENTREGA / DEVOLUÇÃO DA(S) CHAVE(S) DO DOMICÍLIO	12
ARTIGO 27º	12
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	12
ARTIGO 28º	12
SERVIÇOS E ATIVIDADES PRESTADOS.....	12
ARTIGO 29º	12
REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	12
ARTIGO 30º	13
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE	13
ARTIGO 31º	13
NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	13
ARTIGO 32º	13
ALIMENTAÇÃO.....	13
ARTIGO 33º	13
AVALIAÇÃO	13
CAPÍTULO V	14
DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE/UTENTE E DO SEU RESPONSÁVEL	14
ARTIGO 34º	14
DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES	14
ARTIGO 35º	14
DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL.....	14
CAPÍTULO VI	15
SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	15
ARTIGO 36º	15
SANÇÕES / PROCEDIMENTOS.....	15
ARTIGO 37º	15
DISCIPLINA	15
ARTIGO 38º	16
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	16
CAPÍTULO VII	16
PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS	16
ARTIGO 39º	16
QUADRO DE COLABORADORES.....	16
ARTIGO 40º	16
FUNÇÕES DO COLABORADORES.....	16
ARTIGO 41º	16
HORÁRIO DOS COLABORADORES.....	16
CAPÍTULO VIII	16
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	16
ARTIGO 42º	16
DEVERES E DIREITOS DA INSTITUIÇÃO	16
ARTIGO 43º	17
DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS).....	17
ARTIGO 44º	18
DIREITOS GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS).....	18
CAPÍTULO IX	18
DISPOSIÇÕES FINAIS	18
ARTIGO 45º	18
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	18
ARTIGO 46º	18
OMISSÕES	18
ARTIGO 47º	18
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	18
ARTIGO 47º	18
VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO.....	18



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 1º

CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

- 1- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, desenvolvendo Respostas Sociais na área da infância, juventude, população idosa e cuidados continuados de saúde. Tem a sua sede na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351, Fax n.º 234 601 630, E-Mail: secretaria.geral@scm-agueada.pt, Contribuinte n.º 500 766 789;
- 2- O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas da Resposta de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD), tendo como base de funcionamento o Lar Conde de Sucena da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, com morada na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351 e E-mail: lar.conde_de_sucena@scm-agueada.pt;
- 3- Esta Resposta Social tem acordo de cooperação com o Estado, celebrado através do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro.

ARTIGO 2º

LEGISLAÇÃO APLICAVEL

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado em:

- 1- Orientação Técnica da Circular n.º 4, de 16 de dezembro de 2014; que regulamenta as participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade social;
- 2- Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, e ainda considerando a Circular n.º 5, de 23 de dezembro de 2014;
- 3- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- 4- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de março, que procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 5- Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesas;
- 6- Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes/utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa de todos os clientes/utentes ou seus representantes ao nível da gestão da Resposta Social.

ARTIGO 4º

FINS E OBJETIVOS DA RESPOSTA

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 cliente/utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes/utentes e famílias;



- b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
- c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
- d) Proporcionar apoio personalizado aos clientes/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.
- e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do cliente/utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Promover a autonomia dos clientes/utentes;
- h) Prestar apoio psicossocial aos clientes/utentes e familiares, de modo a contribuir pra o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

ARTIGO 5º **CANDIDATURA**

- 1- Para efeitos de admissão, o cliente/utente ou seu responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da população idosa, que constitui parte integrante do Processo Individual de cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia (ou apresentação) dos documentos descritos no presente Regulamento;
- 2- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da entidade competente;
- 3- A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada.

ARTIGO 6º **DOCUMENTOS A APRESENTAR**

- 1- O candidato ou o seu responsável devem fazer provas das declarações efetuadas mediante os seguintes documentos:
 - Fotocópia da última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Fotocópia dos últimos recibos dos vencimentos dos elementos do agregado familiar;
 - Fotocópia da Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social
 - Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;
 - Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - Fotocópia do BI ou cartão de cidadão do cliente/utente;
 - Fotocópia do cartão de utente do cliente/utente e de subsistemas a que pertença;
 - Fotocópia do boletim de vacinas do cliente/utente;
 - Fotocópia do cartão de identificação da segurança social do cliente/utente;
 - Fotocópia do cartão de contribuinte do cliente/utente;
 - Grupo sanguíneo do cliente/utente (facultativo);
 - Informação Clínica de acordo com modelo entregue pela Santa Casa da Misericórdia de Águeda;
 - Fotocópia do Cartão de Identificação e do Cartão de Contribuinte dos filhos do cliente/utente ou de quem os representa;
- 2- A Mesa Administrativa reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitam dúvidas quanto aos valores apurados;
- 3- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Mesa Administrativa reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.



ARTIGO 7º

TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

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

ARTIGO 8º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1- A admissão de clientes/utentes é feita tendo em consideração as seguintes condições:
 - a) Pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
 - b) Existência de vaga.

ARTIGO 9º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- 2- Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os clientes/utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:

Serão ponderados os seguintes Critérios de Admissão:

 - a) Cliente/utente em situação de carência socioeconómica ou em situação de outro risco social: 19%
 - b) Cuidados exigidos pela situação de dependência: 19%
 - c) Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao cliente/utente: 17%
 - d) Negligência e maus-tratos: 14%
 - e) Isolamento social e/ou geográfico: 8%
 - f) Irmão da Santa Casa da Misericórdia de Águeda: 6%
 - g) Situação de Emergência Social: 5%
 - h) Cliente/Utente com cônjuge a frequentar a Resposta Social: 4%
 - i) Cliente/Utente residente na área de abrangência da Santa Casa da Misericórdia de Águeda: 2%
 - j) Familiares em 1.º grau de trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Águeda: 2%
 - k) Não sofrer de doença que perturbe o regular funcionamento da Resposta Social: 2%
 - l) Manifestar vontade em ser admitido: 2%

ARTIGO 10º

ADMISSÃO

- 1- As admissões são feitas pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, tendo por base, sempre que solicitado por esta, um inquérito e/ou informação social elaborados pelo Técnico Superior de Serviço Social.
- 2- Da decisão de admissão será dado conhecimento ao cliente/utente ou responsável com 8 dias de antecedência.
- 3- Se o seu grau de dependência exigir o uso de aparelhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., deve fazer-se acompanhar desses meios.
- 4- No dia da admissão, o cliente/utente e/ou familiares/responsáveis são rececionados pela equipa multidisciplinar, que faz uma avaliação inicial do mesmo, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
- 5- No ato de admissão será devida a Mensalidade do mês em curso.
- 6- A falta de veracidade nas informações prestadas poderá originar a não admissão do candidato na Resposta Social ou a respetiva exclusão.



ARTIGO 11º

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES

- 1- A admissão será sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições dos clientes/utentes;
- 2- O acolhimento de novos clientes/utentes é efetuado pelo Diretor Técnico ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados;
- 3- Será dado a conhecer à família e ao Cliente/utente, a equipa de profissionais que irão contactar diretamente com o Cliente/utente;
- 4- Será realizada visita ao Cliente/utente por Técnico da Instituição;
- 5- No período de adaptação, a família pode acompanhar o Cliente/utente durante um período de tempo combinado com o técnico responsável;
- 6- Durante este período os Técnicos, poderão aprofundar aspetos relativos à caracterização do Cliente/utente e avaliar as suas necessidades de intervenção;
- 7- Se, durante este período, o cliente/utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer à família, de rescindir o contrato.
- 8- No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Cliente/utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

ARTIGO 12º

LISTA DE CANDIDATOS

- 1- Existe uma lista de candidatos, organizada de acordo com os critérios de admissão havendo priorização das candidaturas que serão inseridas na base de dados;
- 2- É comunicado ao cliente/utente e/ou responsável na altura da candidatura a situação de admissibilidade;
- 3- A Lista de candidatos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada candidato mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o cliente/utente e/ou seu responsável, é retirada a sua Candidatura da Lista de Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências
- 4- Se o candidato ou seu responsável pretendem desistir da candidatura, estes poderão proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um *email* ou uma carta pelo correio manifestando a sua intenção de desistência; Caso o candidato (ou seu responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, ao fim de 15 dias, a sua Candidatura será retirada da Lista Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 5- Quando um candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno mas pretendendo a sua continuidade na Lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição, com a data de não aceitação, na Lista;
- 6- Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do cliente/utente é arquivado pelo Diretor Técnico, inserindo-o na Lista de candidatos, e constituindo assim a Lista de Espera dos Candidatos.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

Disposições gerais

ARTIGO 13º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE

- 1- O Processo Individual do cliente/utente está dividido em 2 áreas: Administrativa e Social.
- 2- Deverão fazer parte do Processo Individual, que acompanha o cliente/utente ao longo da sua relação com o Lar Conde de Sucena, na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário entre outros, os seguintes documentos:
 - Cópia atualizada dos documentos indicados no presente Regulamento Interno;
 - Ficha de Informação disponibilizada ao cliente/utente;
 - Ficha de Candidatura/Admissão – área da população idosa;



- O cliente/utente e o responsável, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente/utente, bem como a comparticipação mensal para com o Serviço de Apoio Domiciliário, sujeitando-se o cliente/utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
 - Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - Dados de identificação e de caracterização social do cliente/utente;
 - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - Informação clínica do cliente/utente considerada relevante;
 - Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente/utente (familiar, representante legal, e/ou outro) a contactar em caso de emergência/necessidade;
 - Avaliação dimensional;
 - Programa de Acolhimento Inicial do cliente/utente;
 - Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
 - Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI;
 - Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - Registo de períodos de ausência;
 - Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato de prestação de serviços, ou outros;
 - Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente/utente e regras de utilização, quando inadiável;
 - Outros, considerados relevantes.
- 3- O Processo Individual do cliente/utente é confidencial.

ARTIGO 14º

REGISTO DOS CLIENTES/UTENTES

- 1- Deverá existir registo de Clientes/utentes, atualizado, onde conste a identificação do cliente/utente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
- 2- O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do cliente/utente estará o registo da prestação de serviços.

ARTIGO 15º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os clientes/utentes, seus familiares e responsáveis têm que cumprir;
- 2- Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente/utente, o seu responsável e a Santa Casa da Misericórdia de Águeda deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar.
- 3- Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda, ou outro contrato, a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial, ou outros que se vier a acordar.
- 4- Sempre que o cliente/utente não possa assinar o regulamento interno e 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 cliente/utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do cliente/utente, e escrever-se termo de rogo.



ARTIGO 16º

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 a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação 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 cliente/utente e/ou responsáveis 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.

SECÇÃO II

Comparticipação das Famílias

ARTIGO 17º

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Na determinação das comparticipações dos clientes/utentes devem ser observados os seguintes princípios:

- a) *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes/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 clientes/utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
- c) *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente/utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar.

ARTIGO 18º

CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Agregado Familiar:

- 1.1) Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente/utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente/utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente/utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 1.2) Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 1.3) Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

2. Rendimento do Agregado Familiar:

- 2.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões: consideram-se as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo de 50% do montante da Prestação Social para a inclusão recebida pelo cliente/utente);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);



- f) Prediais: consideram-se os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
- i) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
 - ii) O disposto na alínea anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- g) De capitais;
- i) Consideram-se 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, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;
 - ii) Sempre que os rendimentos referidos na alínea anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2.2) Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 2.3) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. Despesas fixas do Agregado Familiar:

- 3.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - 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) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 3.2) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra Resposta Social.
- 3.3) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 3.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 19º

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

- 1- A comparticipação do cliente/utente, devida pela utilização de serviços e equipamentos da Resposta Social, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD (5 Dias)	Percentagem a aplicar	SAD (Dias Úteis + Fim de semana)	Percentagem a aplicar
2 Serviços	40%	2 Serviços	45%
3 Serviços	45%	3 Serviços	50%
4 Serviços	60%	4 Serviços	65%
5 Serviços	65%	5 Serviços	70%
6 Serviços	70%	6 Serviços	75%

- 2- A necessidade de serviço extra sofrerá um acréscimo de 5% do valor da mensalidade não excedendo o valor máximo da comparticipação.
- 3- É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.



- 4- O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.
- 5- A comparticipação máxima do cliente/utente corresponde ao Custo Médio por cliente/utente, registado no ano transato.
- 6- Será solicitada anualmente ao cliente/utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

ARTIGO 20º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

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

Sendo:

- RC = Rendimento *per capita* mensal
RAF = Rendimento do utente (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas¹
N = Número de elementos

ARTIGO 21º

PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE/UTENTE

1. A prova dos rendimentos do cliente/utente é feita mediante a entrega 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 convencionar um montante de comparticipação do cliente/utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente/utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente/utente é efetuada mediante a entrega dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

SUBSECÇÃO I

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES/UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

ARTIGO 22º

COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE

1. O cálculo da comparticipação familiar mensal é calculado tendo por base a legislação aplicável, incidindo sobre o rendimento mensal do agregado familiar.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente/utente para o cálculo do rendimento per capita.
4. A comparticipação do cliente/utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
6. A falta de pagamento confere a Instituição a possibilidade de suspender ou rescindir o contrato de prestação de serviço, nos termos redigidos no Regulamento Interno.
7. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente/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.

¹ Ver – Conceitos



SUBSECÇÃO II

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES/UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos clientes/utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente/utente e/ou familiar.

ARTIGO 23º

MENSALIDADES

- 1- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados no presente Regulamento;
- 2- Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do cliente/utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
- 3- As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente/utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
- 4- Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente/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.
- 5- A falta de entrega (ou apresentação quando aplicável) da totalidade dos documentos indicados no Regulamento Interno, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade;
- 6- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao cliente/utente ou seu Responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
- 7- O cliente/utente ou seu responsável que não entregam (ou apresentam quando aplicável) os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor para a Resposta Social, devendo para tal declarar essa opção no impresso específico que sirva de declaração;
- 8- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Mesa Administrativa;
- 9- Anualmente serão revistas as mensalidades, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real da Resposta Social, ocorrendo esta a partir do dia 1 de janeiro, ou com efeitos a este dia, salvo deliberação da Mesa Administrativa em contrário. Esta revisão constará de adenda ao contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes;
- 10- Poderá haver lugar ao ajustamento das comparticipações familiares, na sequência de reapreciação da situação sócio económica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor, em qualquer momento do ano;
- 11- Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar o valor máximo da Resposta Social;
- 12- Em caso de alteração à tabela ou ao valor da comparticipação familiar, o responsável será informado com pelo menos trinta dias de antecedência por carta registada com aviso de receção ou entregue em mão ao balcão dos Serviços Administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.

ARTIGO 24º

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de segunda-feira a sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 14h30 às 18h30 nos Serviços Administrativos ou por transferência bancária;
- 2- O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição, e conforme estipulado no contrato de prestação de serviços, sendo a primeira mensalidade ou fração paga no ato de admissão;
- 3- Haverá lugar a uma redução de **10%** no valor da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência por parte do Cliente/Utente exceda 15 dias seguidos, por motivos de férias, comprovada institucionalização noutra entidade, ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico que implique a não frequência do Cliente/Utente;
- 4- Outras eventuais reduções no valor da comparticipação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da Santa Casa da Misericórdia de Águeda (www.scm-agueada.pt), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos;
- 5- Em caso de falecimento do Cliente/Utente, haverá lugar à devolução/redução de **50%** da prestação familiar do mês correspondente, se o óbito ocorrer na primeira quinzena do mês;
- 6- Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda é reservado o Direito de intervenção;
- 7- As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda;



- 8- O incumprimento de 2 (duas) ou mais mensalidades confere a Instituição a possibilidade de suspender o contrato, e o incumprimento de 4 (quatro) ou mais mensalidades, a possibilidade de rescisão do contrato.

ARTIGO 25º

AUSÊNCIAS

- 1- Serão canceladas as frequências no Serviço de Apoio Domiciliário, quando se verifique ausência injustificada superior a um período de 30 dias.

CAPÍTULO IV

ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

ARTIGO 26º

ENTREGA / DEVOLUÇÃO DA(S) CHAVE(S) DO DOMICÍLIO

- 1- O cliente/utente (ou o seu responsável) deverá entregar a chave do seu domicílio no ato da sua admissão à equipa de apoio, de acordo com o definido no Termo de entrega/devolução das chaves do domicílio dos clientes/utentes.

ARTIGO 27º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- 1- O SAD funciona 5 a 7 dias por semana, entre as 07h30 às 19h00, podendo ser alargados a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os clientes/utentes, elaborados em função dos serviços a prestar, e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes;
- 2- Poderá a Mesa Administrativa, avaliando as necessidades do meio, proceder à alteração do horário de funcionamento da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário.

ARTIGO 28º

SERVIÇOS E ATIVIDADES PRESTADOS

- 1- De acordo com o contratualizado, o Serviço de Apoio Domiciliário poderá assegurar a prestação dos seguintes serviços:
- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - Fornecimento e apoio nas Refeições respeitando as dietas com prescrição médica;
 - Lavagem e tratamento de roupas do uso pessoal do cliente/utente (limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do cliente/utente ou responsável);
 - Atividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - Serviço de Teleassistência.
- 2- O Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda assegurar outros serviços, designadamente:
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes/utentes;
 - Apoio psicossocial;
 - Confeção de alimentos no domicílio;
 - Transporte;
 - Cuidados de imagem;
 - Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio (em parceria com a Câmara Municipal de Águeda);
 - Realização de atividades ocupacionais.

ARTIGO 29º

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

- 1- Os clientes/utentes e/ou responsáveis devem comunicar sempre que haja ausência do domicílio;
- 2- Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio clínico, o Técnico responsável da Resposta Social ou seu substituto, contactará com o Responsável do cliente/utente para dar o devido acompanhamento;
- 3- A passagem de serviço é feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências;
- 4- O Diretor Técnico em conjunto com o responsável da Resposta Social promove reuniões com os clientes/utentes e responsáveis informações, auscultação dos seus interesses e aspirações;
- 5- A fixação e pagamento das participações financeiras dos clientes/utentes (mensalidades) regem-se pelas normas em vigor;



- 6- A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição e o cliente/utente e responsável;
- 7- Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Mesa Administrativa, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as Respostas Sociais às suas reais necessidades.

ARTIGO 30º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE

- 1- As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período quer os clientes/utentes, quer a Instituição, poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos clientes/utentes nesta Resposta Social;
- 2- Nos casos de não adaptação do cliente/utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o cliente/utente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social;
- 3- Quando por algum motivo o cliente/utente desejar desistir da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, deverá comunicar essa intenção com 60 dias de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência;
- 4- No caso de desistência de qualquer cliente/utente, só excepcionalmente e se não existirem pedidos em lista de candidatos, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Mesa Administrativa.

ARTIGO 31º

NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- 1- Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos (à frente designadas por Maus-Tratos);
- 2- Caso se suspeitam ou se presenciarem situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta Social, ou ao Diretor Técnico (se o agressor for um Trabalhador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico);
- 3- O Diretor Técnico escreverá o sucedido no "Quesito de Acusação/Informação de Serviço", que informará a Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação;
- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos;
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência;
- 6- Se o comportamento do cliente/utente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e/ou Trabalhadores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços;
- 7- Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima (desde que tenha as competências para tal) que as suas queixas (se se tratar de um crime) deverão ser comunicadas ao Ministério Público;
- 8- Estão afixadas na Instituição em local visível "Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos" para consulta.

ARTIGO 32º

ALIMENTAÇÃO

- 1- A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde dos clientes/utentes.
- 2- As ementas são da responsabilidade da Instituição podendo ser facultadas sempre que solicitadas.
- 3- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 4- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica. A dieta alimentar será estabelecida tendo em conta as diferentes necessidades dietéticas do cliente/utente.
- 5- São fornecidas as refeições de acordo com o contrato.

Nota: Sempre que se verifique a ausência do cliente/utente no seu domicílio, a prestação de serviço de alimentação será suspenso.

ARTIGO 33º

AVALIAÇÃO

- 1- O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal será objeto de avaliação e aprovação da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Águeda;
- 2- Nas avaliações periódicas deverão participar para além da Equipa Multidisciplinar, o cliente/utente e os representantes da família.



CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE/UTENTE E DO SEU RESPONSÁVEL

ARTIGO 34º

DIREITOS, DEVERES E RESTRICÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES

Direitos:

- 1- Os clientes/utentes da presente Resposta Social do Lar Conde de Sucena têm os seguintes direitos:
 - a) Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação;
 - b) À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos trabalhadores e de todos os outros clientes/utentes;
 - c) Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação;
 - e) À alimentação suficiente, variada e com qualidade;
 - f) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) À inviolabilidade da correspondência;
 - h) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
 - i) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o cliente/utente no seu domicílio;
 - j) Às informações constantes no *dossier* do cliente/utente no domicílio;
 - k) Ao cliente/utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
 - l) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
 - m) Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - n) Ter acesso ao Regulamento Interno desta Resposta Social em vigor, nomeadamente através do *site* da Instituição e quando solicitado nos Serviços Administrativos.

Deveres:

- 1- Os clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário do Lar Conde de Sucena têm os seguintes deveres:
 - a) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Resposta Social e o bom relacionamento entre cliente/utente/prestador de cuidados;
 - c) Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
 - d) Comparticipar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido;
 - e) Efetuar o pagamento das mensalidades, conforme definido neste Regulamento Interno;
 - f) Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas;
 - g) Indicar, no ato da admissão, o nome do familiar ou pessoa responsável a contactar em caso de necessidade;
 - h) Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes clientes/utentes;
 - i) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno em vigor, acompanhando as suas atualizações, ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas;
 - j) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
 - k) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
 - l) Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os trabalhadores da Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte dos trabalhadores ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados ao Diretor Técnico ou à Mesa Administrativa, os quais tomarão as providências exigidas por cada caso.

Restrições:

- 1- É proibido aos clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário do Lar Conde de Sucena:
 - a) Beneficiar direta ou indiretamente os trabalhadores.

ARTIGO 35º

DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL

- 1- O responsável é a pessoa familiar ou não do cliente/utente, que assumirá os direitos e deveres, titulados pelo cliente/utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
- 2- A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, além do cliente/utente, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
- 3- A admissão dos clientes/utentes na Resposta Social de SAD não liberta os respetivos familiares/responsáveis dos seus deveres e responsabilidades.



- 4- Consideram-se **deveres e responsabilidades** dos familiares/responsáveis dos clientes/utentes:
- Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos clientes/utentes;
 - Visitar os clientes/utentes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - Acompanhar os clientes/utentes, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - Proporcionar, sempre que possível, a participação dos clientes/utentes nas festas familiares;
 - Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção;
 - 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, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar, de acordo com a legislação em vigor;
 - Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços, bem como o presente Regulamento e as suas atualizações, que não sejam de natureza pessoal do cliente/utente, não podendo fazer cessar para si o contrato de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o cliente/utente;
 - Prestar todas as informações sobre o cliente/utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do cliente/utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o cliente/utente esteja impedido de o fazer.
- 5- O Responsável tem o **direito**:
- A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente/utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente/utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - A ser recebido pela Direção Técnica da Resposta Social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - A efetuar reclamações e sugestões;
 - Todos os demais direitos atribuídos ao cliente/utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

CAPÍTULO VI

SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 36º

SANÇÕES / PROCEDIMENTOS

- Os clientes/utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
- As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes/utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - Advertência;
 - Cessaçã do contrato de prestação de serviços
- Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Instituição os residentes com síndromes psicóticas com perturbação do comportamento ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Instituição.
- Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

ARTIGO 37º

DISCIPLINA

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



ARTIGO 38º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 1- Haverá lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:
 - a) Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de 60 dias;
 - b) A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta;
 - c) Não adaptação do cliente/utente, ou insatisfação das necessidades dos mesmos e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
 - d) Mudança de residência e/ou de Resposta Social;
 - e) Não cumprimento do constante do pagamento das mensalidades, conforme estipulado no Regulamento Interno;
 - f) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no Regulamento Interno;
 - g) Na ocorrência de ausência injustificada, conforme definida no Regulamento;
 - h) A prestação de falsas declarações;
 - i) Ausência definitiva do cliente/utente;
 - j) Comportamentos inadequados por parte do cliente/utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta Social e o bem-estar dos outros clientes/utentes e trabalhadores da Instituição.
- 2- Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
 - a) Quebra de confiança de pelo menos um dos Outorgantes.
 - b) Existam dívidas à Instituição, designadamente, 4 (quatro) ou mais comparticipações e respetivas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da Resposta Social, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
- 3- No caso de a Instituição cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos, pelo que o cliente/utente não poderá frequentar o equipamento.
- 4- O Responsável pelo cliente/utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente/utente.

CAPÍTULO VII

PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 39º

QUADRO DE COLABORADORES

- 1- O quadro de colaboradores deste estabelecimento e a sua formação estão definidos de acordo com a legislação em vigor, encontrando-se afixado e divulgado na Instituição;
- 2- O horário dos colaboradores será organizado de acordo com o estipulado no contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador;
- 3- Os organogramas do Lar Conde de Sucena encontram-se afixados.

ARTIGO 40º

FUNÇÕES DO COLABORADORES

- 1- As funções dos colaboradores deste estabelecimento estão definidas de acordo com a legislação em vigor;
- 2- A Direção Técnica deste Estabelecimento compete a um técnico, de acordo com a legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar bem visível.

ARTIGO 41º

HORÁRIO DOS COLABORADORES

- 1- O horário dos colaboradores será organizado de acordo com o estipulado no contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador.

CAPÍTULO VIII

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

ARTIGO 42º

DEVERES E DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve assegurar uma qualidade de vida aos seus clientes/utentes, que embora sujeita ao interesse coletivo não descure o individual, obrigando os seus colaboradores, profissionais ou voluntários, ao cumprimento escrupuloso dos Princípios, Direitos e Deveres, plasmados no Código de Ética da Santa Casa da Misericórdia de Águeda.



Constituem Deveres da Instituição:

- 1- O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve garantir aos seus clientes/utentes, nomeadamente:
 - a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
 - b) Interdisciplinaridade;
 - c) A avaliação das necessidades do cliente/utente e a prestação de todos os cuidados adequados, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
 - d) Um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os seus usos e costumes;
 - e) O conhecimento das ementas;
 - f) Melhorias na qualidade de vida e promoção da sua inserção social e comunitária, bem como o desenvolvimento de processos de valorização pessoal;
 - g) Reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como o favorecimento e privilégio na permanência ao domicílio e no meio familiar e social;
 - h) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
 - i) Participação e corresponsabilização do cliente/utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços, e no reforço das suas capacidades e competências, concedendo-lhes o apoio necessário e o acesso a ajudas técnicas e adequadas;
 - j) Criação e promoção das condições propiciadoras de autonomia e bem-estar, estimulando a participação dos próprios na resolução dos seus problemas.
- 2- O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve também permitir e promover:
 - a) O relacionamento entre clientes/utentes e destes com os familiares e/ou amigos, colaboradores da Instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses e os da comunidade residente;
 - b) A participação dos clientes/utentes nas atividades da vida diária, bem como na gestão da Instituição, na medida dos seus desejos e possibilidades;
 - c) A assistência religiosa sempre que o cliente/utente ou os seus familiares/responsável o solicitem;
 - d) A participação dos familiares ou pessoa responsável pela integração na Resposta Social, no apoio ao cliente/utente, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do cliente/utente e apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade.
- 3- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional, bem como o RGPD em vigor.

Constituem Direitos da Instituição:

- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- b) O recebimento pontual e regular das participações mensais, previamente estabelecidas e de outros pagamentos devidos;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo responsável do cliente/utente;
- d) Ser informada com a devida antecedência, da ausência do cliente/utente;
- e) Convocar o responsável do cliente/utente para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- f) Suspender a prestação do serviço, em virtude de violação grave e reiterada do Regulamento Interno / Contrato de prestação de serviços, designadamente quando tal violação ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços e as condições e ambiente necessários ao normal desenvolvimento da mesma, quando tal suspensão for deliberada pela Mesa Administrativa e depois de avisado o responsável do cliente/utente, com a antecedência mínima de 10 dias;
- g) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno / Contrato de prestação de serviços, por parte dos clientes/utentes e/ou seu responsável, familiar ou outros visitantes, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da Resposta Social.

ARTIGO 43º

DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)

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 clientes/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 clientes/utentes e trabalhadores, cumprindo com o RGPD em vigor.



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 interesses, comunicando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos clientes/utentes ou seus responsáveis/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 44º

DIREITOS GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)

O(A) Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 45º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

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

ARTIGO 46º

OMISSÕES

- 1- Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor Técnico em conjunto com o Mesário Responsável, tendo em conta o considerado no contrato de prestação de serviço em estreita colaboração com os elementos da Mesa Administrativa.

ARTIGO 47º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Secretário-Geral sempre que desejado.

ARTIGO 47º

VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO

- 1- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas pela Mesa Administrativa em 25 de setembro de 2019, entrando em vigor em 25 de outubro de 2019.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 25 DE SETEMBRO DE 2019

António José Mota Rodrigues
Provedor