



## 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	
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD.....	5
Artigo 1.º (Âmbito de Aplicação).....	5
Artigo 2º (Legislação Aplicável).....	5
Artigo 3º (Objectivos do Regulamento).....	6
Artigo 4º (Missão, Visão, Valores e Objectivos do SAD).....	6
Artigo 5.º (Serviços e Atividades Desenvolvidas).....	7
CAPÍTULO II	
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	9
Artigo 6.º (Capacidade Instalada do SAD).....	9
Artigo 7.º (Condições e Critérios de Admissão).....	9
Artigo 8.º (Processo de Candidatura).....	10
Artigo 9.º (Processo de Admissão).....	10
Artigo 10.º (Acolhimento de novos utentes).....	11
Artigo 11.º (Registo e Processo dos Utentes).....	11
Artigo 12.º (Contrato de Prestação de Serviços).....	11
Artigo 13.º (Processo Individual de Utente).....	12
CAPÍTULO III	
COMPARTICIPAÇÕES.....	13



Artigo 14.º	
(Determinação da Comparticipação).....	13
Artigo 15.º	
(Revisão da Comparticipação Familiar).....	16
Artigo 16.º	
(Pagamento da Mensalidade).....	17
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS...18</b>	
Artigo 17.º	
(Horário de Funcionamento).....	18
Artigo 18.º	
(Direitos dos Utentes).....	18
Artigo 19.º	
(Deveres dos Utentes).....	18
Artigo 20.º	
(Deveres da Instituição).....	18
Artigo 21.º	
(Direitos da Instituição).....	19
Artigo 22.º	
(Prestação dos Cuidados e Serviços).....	19
Artigo 23.º	
(Acompanhamento e Avaliação).....	20
Artigo 24.º	
(Interrupção/Cessação da Prestação de Serviços).....	20
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS</b>	
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	21
Artigo 25.º	
(Quadro de Pessoal).....	21
Artigo 26.º	
(Funções e Requisitos).....	21
Artigo 27.º	
Recursos Materiais.....	24
<b>CAPÍTULO VI</b>	
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	25



Artigo 28.º	
(Livro de Reclamações).....	25
Artigo 29.º	
(Alterações ao Regulamento).....	25
Artigo 30.º	
(Integração de lacunas e disposições complementares).....	25
Artigo 31.º.....	25
(Entrada em Vigor).....	25



## CAPÍTULO I DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

### Artigo 1.º

#### (Âmbito de Aplicação)

O presente *Regulamento Interno* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Mora, sita em Rua São João de Deus em Mora, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *SCMM*.

O disposto neste Regulamento Interno do SAD tem por base o Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social de Évora e obedecendo ainda, aos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia* e pelos normativos legais aplicáveis.

### Artigo 2.º

#### (Legislação Aplicável)

Rege-se por:

- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro;
  
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro, que aprova os Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 01 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;
- Compromisso de Cooperação em Vigor, de 19 de Dezembro de 2013;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas e sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;



### **Artigo 3º**

#### **(Objectivos do Regulamento)**

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 4º**

#### **(Missão, Visão, Valores e Objectivos do SAD)**

##### **Missão do Serviço de Apoio Domiciliário**

O **Serviço de Apoio Domiciliário** é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Mora, enquadrada no Departamento de Gerontologia/Geriatria e constitui uma resposta social organizada, visando prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e/ou famílias que por motivos de dependência, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou instrumentais de vida diária.

##### **Visão**

Pretendemos ser reconhecidos pela abordagem multidisciplinar e pela qualidade dos serviços prestados, com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos nossos utentes e pelo desempenho qualificado de todos os nossos profissionais e colaboradores.

##### **Valores**

Observando os princípios da proximidade e continuidade dos cuidados, são valores do Serviço de Apoio Domiciliário:

- O respeito pela individualidade e privacidade do utente;
- Promover a ética e a qualidade dos serviços prestados;
- A promoção da autonomia do utente;
- A multidisciplinaridade dos serviços prestados;
- A responsabilidade social;



- Dar respostas individualizadas e adaptadas às diferentes necessidades dos utentes, quer sejam de ordem básica e/ou instrumental.

**O S.A.D. tem como objetivos:**

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e das famílias;
2. Contribuir para retardar e/ou evitar a institucionalização;
3. Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas e instrumentais de vida diária;
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para a sua autonomia, equilíbrio e bem estar.

**Artigo 5.º**

**(Serviços e Atividades Desenvolvidas)**

1. Todos os utentes terão um processo individualizado.
2. Antes de ser prestado o serviço, será feita uma avaliação das necessidades do utente e elaborado um plano individual de cuidados.
3. O S.A.D. presta os seguintes serviços aos utentes:
  - Higiene pessoal
  - Cuidados de Imagem e Conforto
  - Higiene Habitacional
  - Serviço de Refeições
  - Preparação e Confeção de Refeições
  - Lavagem e Tratamento de Roupas
  - Controlo da Medicação
  - Apoio Psicossocial



- Acompanhamento ao Exterior
- Aquisição de Bens e Serviços
- Terapia Ocupacional
- Atividades lúdicas e ocupacionais (conforme plano lúdico e ocupacional anual, afixado nos respetivos locais onde se desenvolvem as atividades e dado conhecimento aos utentes do SAD pelas ajudantes familiares)
- Adaptação do Espaço e Reparações no Domicílio





## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### Artigo 6.º

#### (Capacidade Instalada do SAD)

A capacidade do SAD é de 60 utentes de ambos os sexos, presentemente com um acordo de cooperação para 52 utentes.

### Artigo 7.º

#### (Condições e Critérios de Admissão)

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Avaliação e diagnóstico das necessidades bio-psico-sociais de Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou vulnerabilidade social, que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD.
- b) Contexto sócio-familiar adequado às necessidades, ter o suporte necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);
- c) Residir na freguesia de Mora
- d) Concordância do utente e das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição;
- e) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infra-estruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- f) Indivíduos que, embora apresentem algum tipo de dependência, não apresentem risco sócio-familiar e tenham ganhos em permanecer no seu contexto domiciliário, promovendo-se a manutenção da sua autonomia.



## Artigo 8.º

### (Processo de Candidatura)

O Processo de candidatura inicia-se com o preenchimento de uma Ficha de Inscrição pela pessoa candidata/cuidador a beneficiar dos serviços de apoio domiciliário mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- Cartão de Contribuinte;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Cartão de Utente (SNS);
- Relatório do médico de família, quando solicitado;
- Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou outros rendimentos;
- Documentos de despesas com rendas de casa e saúde

## Artigo 9.º

### (Processo de Admissão)

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão, baseada num relatório social, quando tal se justificar, que terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Provedor e o Vice- Provedor em nome da Mesa Administrativa desta Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, logo que possível, através de carta, telefonema ou correio eletrónico.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.



### **Artigo 10.º**

#### **(Acolhimento de novos utentes)**

Depois de ser dado conhecimento ao utente da sua admissão e logo após a assinatura do contrato como utente do SAD, o seu acolhimento é feito através de uma visita domiciliária, liderada pela Diretora Técnica acompanhada pela ajudante familiar responsável de caso, sendo apresentada a equipa de serviços, definido o plano e a operacionalização da prestação de serviços e seus registos.

### **Artigo 11.º**

#### **(Registo e Processo dos Utentes)**

1. Registo de Utentes, atualizado, onde conste a identificação do Utente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. Constituição do Processo Individual do Utente, com respetivo do Plano Individual de Cuidados, acordado e disponibilizada cópia a permanecer no domicílio do Utente, bem como o registo da prestação de serviços.

### **Artigo 12.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.
2. As normas do presente regulamento definem as regras de funcionamento desta resposta social, 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. O contrato de prestação de serviços será sempre assinado pelo utente. Além do utente, o contrato poderá ser ainda assinado por um terceiro outorgante, na qualidade de familiar, quando declarado seu representante legal, através de procuração emitida pelo utente para o efeito ou nomeado através de decisão judicial numa situação de interdição/inabilitação, considerando o mesmo incapaz de gerir a sua pessoa.
5. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alteração dos elementos de identificação indicados.

### **Artigo 13.º**

#### **(Processo Individual de Utente)**

Para o Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual de Utente. Este processo é numerado e deve englobar:

- Folha de identificação e contacto do Utente
- Ficha de Inscrição e Documentos solicitados conforme Artigo n.º 8
- Diagnóstico e Avaliação da Situação Social e levantamento das necessidades
- Proposta de Admissão à Mesa Administrativa
- Data de início da prestação de serviços
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal
- Identificação e contacto do médico assistente
- Informação Clínica
- Escalas de Katz e Gijon para avaliação das capacidades funcionais e risco sócio familiar do utente, respetivamente.
- Planos Individuais de Cuidado
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como registo de situações anómalas
- Contrato de Prestação de Serviços
- Data de cessação do contrato de prestação de serviços e motivo



### CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES

#### Artigo 14.º

#### (Determinação da Comparticipação)

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

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e **integração** de Utentes de todos os níveis sócio-económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A mensalidade pela utilização de serviços apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita mensal do agregado familiar.

2.1 A mensalidade é calculada de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento per capita mensalidade

RAF = Rendimento do Agregado Familiares

D = Despesas mensais físicas

n = Número de elementos do agregado familiar

e corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo indicativo de percentagens mínimas de 40% e máximas de 75%, de acordo com a Orientação Técnica/



Circular n.º 4 de 16.-12-2014 e, tendo sido deliberado pela Mesa Administrativa da SCMM a aplicação da seguinte tabela para o SAD, num valor máximo de 40%:

1.Alimentação (almoço e jantar).....	25%
2.Mais 1 (um) serviço.....	5%
3.Mais do que 1 (um) serviço.....	15%
4.Máximo a pagar.....	40%

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

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

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e serviços prestados);



- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência)
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios, Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
- Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código de IRS, designadamente juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fonte de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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



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

2.5 Ao somatório das despesas referidas em b) c) e d) do n.º anterior é estabelecido como limite máximo do total das despesas o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior RMMG é considerado o valor real das despesas.

2.6 Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

2.7 A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

2.8 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

### **Artigo 15.º**

#### **(Revisão da Comparticipação Familiar)**

- 1. As comparticipações devidas bem como a tabela deverão ser atualizadas anualmente, no 1.º trimestre do ano.





2. Anualmente será solicitada ao Utente que faça prova dos seus rendimentos e despesas, bem como do seu agregado familiar, mediante a apresentação das declarações de IRS, e respetivas notas de liquidação, atualização das pensões de reforma e outros documentos comprovativos da sua real situação, de modo a atualizar a comparticipação familiar .

3. A entrega dos documentos probatórios é efetuada na Secretaria Geral desta Instituição, sito na Rua S. João de Deus em Mora, todos os dias úteis, das 09:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h.

### **Artigo 16.º (Pagamento da Mensalidade)**

O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado nos primeiros oito dias do mês seguinte ao da realização da prestação de serviços SAD, podendo este prazo ser dilatado até final do mês, pago na Secretaria Geral desta Instituição, sito na Rua S. João de Deus em Mora, todos os dias úteis, das 09:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h.

Em caso de atraso de pagamento e/ou do seu incumprimento, e sem que seja aceite uma justificação para o efeito, poderá dar origem à suspensão da prestação de serviços, com rescisão unilateral do contrato e conseqüente procedimento de cobrança coerciva nos termos da legislação em vigor.



## **CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **Artigo 17.º (Horário de Funcionamento)**

O horário de referência do funcionamento do SAD é das 08:00 às 17:30 h, todos os dias, de Segunda-feira a Domingo.

### **Artigo 18.º (Direitos dos Utentes)**

- 1 – A ser servido pelo S.A.D. por vontade própria;
- 2 – À prestação dos serviços e cuidados contratados para a cobertura das suas necessidades de bem-estar físico, qualidade de vida e promoção da sua autonomia;
- 3 – A ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva e intimidade pessoal e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 4 – Garantia da inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido alterar, modificar ou eliminar coisas ou bens sem o seu consentimento;
- 5 - Direito à custódia da chave do seu domicílio sempre que esta seja entregue aos serviços;
- 6 – Reclamar ou sugerir, por escrito através do Livro de Reclamação ou Folha de Sugestões, ou pessoalmente no Serviço de Atendimento Permanente desta Instituição.

### **Artigo 19.º (Deveres dos Utentes)**

- 1 – Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a Instituição em geral;
- 2 – Cumprir o regulamento e os termos do contrato de prestação de serviços;
- 3 – Avisar atempadamente a Instituição de qualquer alteração ao serviço.

### **Artigo 20.º (Deveres da Instituição)**

- 1 - Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do recrutamento de profissionais com perfil adequado à função;



- 2 - Proporcionar o acompanhamento adequado à execução do plano de cuidados;
- 3 – Cumprir o regulamento e os termos do contrato de prestação de serviços e assegurar o normal funcionamento do S.A.D.
- 4 – Tratar as reclamações e apresentar as medidas preventivas e corretivas.

**Artigo 21.º**  
**(Direitos da Instituição)**

São direitos da Instituição e no que se refere ao SAD:

- 1 – Ser tratado com respeito e dignidade;
- 2 – Exigir ao utente, familiar/indivíduo responsável ou representante legal o pagamento da mensalidade até ao último dia do mês posterior àquele a que disser respeito;
- 3– Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno.

**Artigo 22.º**  
**(Prestação dos Cuidados e Serviços)**

As atividades a desenvolver no âmbito da prestação de cuidados e serviços do SAD deverão estar de acordo com o Plano Individual de Cuidados estabelecido e vão ao encontro do que foi definido contratualmente. Assim e no que se refere a Atividades Básicas e Instrumentais de Vida Diária, temos que:

1. No domicílio, a prestação de serviços como higiene pessoal, imagem e conforto, higiene habitacional, preparação, confeção e serviço de refeições, lavagem e tratamento de roupas e controlo da medicação;
2. Fora do Domicílio, a prestação de serviços como acompanhamento ao exterior e a aquisição de bens e serviços;
3. Em contexto Institucional, a prestação de serviços como atividades lúdicas e ocupacionais (conforme plano lúdico e ocupacional), reabilitação física, terapia ocupacional e serviço de tele-assistência;
4. Em parceria com a Autarquia, nomeadamente a adaptação dos espaços e pequenas reparações no Domicílio.



**Artigo 23.º**  
**(Acompanhamento e Avaliação)**

1. Os cuidados e serviços prestados, bem como as atividades desenvolvidas são objecto de registos e relatórios de trabalho e, deverão estar de acordo com o definido no Plano de Cuidados Individual e no Plano de Atividades Lúdicas e Ocupacionais.
2. Quaisquer incidentes ou ocorrências que decorram do funcionamento do SAD deverão ser registada no Relatório Semanal de Trabalho, e que faz parte integrante do Processo Individual do Utente.
3. Anualmente proceder-se-á à Avaliação da Satisfação dos Utentes SAD através de inquéritos de satisfação.

**Artigo 24.º**  
**(Interrupção/Cessação da Prestação de Serviços)**

1. A interrupção, por parte do utente, da prestação de cuidado e serviços poderá ser admitida em qualquer momento, não devendo ultrapassar o máximo de 30 dias, pelo que o utente deverá manifestar essa intenção pessoalmente ou por escrito, atempadamente e com as razões subjacentes junto ao Diretor Técnico.
2. A prestação de serviços e a relação contratual cessa ou por denúncia por parte do utente, com a antecedência mínima de 30 dias, por incumprimento da relação contratual, por morte ou por transferência para outra resposta social mais adaptada às suas necessidades.



**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 25.º**  
**(Quadro de Pessoal)**

O Quadro de Pessoal é composto por:

- . 1 Director Técnico
- . 11 Ajudantes Familiares;
- . 1 Administrativo
- . Estão afetos ao S.A.D. um conjunto de recursos humanos dos serviços de apoio e logística, nomeadamente Cozinha Geral, Lavandaria e Manutenção;
- . As atividades de reabilitação e lúdico-ocupacionais, são asseguradas pela equipa multidisciplinar desta Instituição;
- . Comissão da Qualidade para o SAD e que integra:
  - . 1 Gestor da Qualidade
  - . 1 Director da Qualidade
  - . 2 Ajudantes Familiares, rotativamente.

**Artigo 26.º**  
**(Funções e Requisitos)**

1- As funções, responsabilidades e autoridades de todos os Colaboradores encontram-se descritas no Anexo I do ACT celebrado entre as diversas Santas Casas e a FNE - Federação dos Sindicatos da Educação e Outros, publicados no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 47 de 22 de Dezembro e o n.º 3 de 22 de Janeiro de 2010 e a Portaria de Extensão n.º 278/2010 de 24 de Maio.

2 - O *Director Técnico*, deverá possuir licenciatura na área do Serviço Social, competindo-lhe:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;



- b) Colaborar com a Mesa Administrativa no recrutamento de profissionais com formação e perfil adequado á prestação dos serviços propostos;
- c) Assegurar a coordenação e supervisão das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Elaborar diagnósticos e respectivos planos de cuidados;
- e) Sensibilizar os profissionais face à problemática dos utentes;
- f) Avaliar as necessidades de formação;

3 - Ao **Gestor da Qualidade** compete:

- . a) Nomear o representante da Gestão para o Sistema de Gestão da Qualidade;
- . b) Assegurar a disponibilidade dos meios e recursos para o cumprimento dos princípios definidos;
- . c) Assegurar que os requisitos do Cliente são determinados e que se foi ao seu encontro, tendo em vista aumentar a sua satisfação;
- . d) Comunicar à organização a importância de se ir ao encontro dos requisitos do Cliente, bem como dos estatutários e regulamentares;
- . e) Propor, comunicar e rever a Política da Qualidade;
- . f) Estabelecer e comunicar os Objectivos da Qualidade e assegurar que os mesmos vão ao encontro dos requisitos do produto;
- . g) Assegurar a comunicação interna do acompanhamento dos Objectivos da Qualidade;
- . h) Assegurar que são definidas e comunicadas as responsabilidades e autoridades dentro da organização;
- . i) Assegurar que o planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade é conduzido tendo em conta os requisitos do Sistema e os Objectivos da Qualidade;
- . j) Assegurar que a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade é mantida quando são planeadas e implementadas alterações ao mesmo;
- . l) Determinar os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e controlo dos processos são eficazes;
- . m) Assegurar o sistema de comunicação interna;
- . n) Rever o Sistema de Gestão da Qualidade;
- . o) Comunicar os resultados da avaliação da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.



5 - O **Diretor da Qualidade** possui licenciatura, formação mínima de 40 horas sobre Gestão da Qualidade e experiência profissional na área da Economia Social. Compete-lhe:

- a) Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) Reportar à Gestão o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- c) Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do Cliente em toda a organização.

6 - Às **Ajudantes Familiares** compete exercer as seguintes funções:

- a) Proceder ao acompanhamento do utente no domicílio;
- b) Cuidar da sua higiene e conforto de acordo com o grau da sua dependência;
- c) Colaborar no controlo da medicação prescrita e tomada pelo utente;
- d) Confeção e/ou distribuição de refeições no domicílio;
- e) Recolher roupas sujas, tratar e distribuir roupa lavada;
- f) Realizar no exterior serviços necessários ao utente sempre que necessário;
- g) Informar a Instituição de eventuais alterações que se verifiquem na situação global do utente;
- h) Conduzir quando necessário as viaturas ao serviço do SAD

7 - Para assegurar a qualidade dos serviços, as **Ajudantes Familiares** devem cumprir os seguintes requisitos:

- . a) Possuir a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados;
- . b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, e que se prendem com o envelhecimento, dependência e deficiência;
- . c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento com o utente, que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às suas necessidades e satisfação;
- . d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;



e) Possuir elevado sentido de ética, confidencialidade, responsabilidade e capacidade para a auto-avaliação;

8 – A **Comissão da Qualidade** é constituída por duas Ajudantes Familiares em regime de rotatividade, juntamente com o Gestor da Qualidade e o Diretor da Qualidade.

Compete à Comissão da Qualidade:

- a) Recolher contributos das Ajudantes Familiares, para a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade;
- b) Promover a aplicação das boas práticas junto das Ajudantes Familiares;
- c) Divulgação do sistema de gestão da qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário, junto de utentes e prestadores informais.

9 - Ao Administrativo compete proceder à receção e ao agendamento dos atendimentos aos utentes, à sua inscrição, gestão da lista de espera, tratamento e registos dos dados dos utentes, emissão de facturação e recibos, recebimentos de mensalidades, tratamento da documentação dos os utentes, elaboração de mapas mensais para a Segurança Social, recepção de sugestões e reclamações e arquivo.

Este capítulo está em consonância com o Manual de Funções.

### **Artigo 27.º** **Recursos Materiais**

1- O S.A.D. possui as seguintes equipamentos:

- a) Um gabinete de atendimento ao utente;
- b) Uma sala de reuniões partilhada;
- c) Duas viaturas próprias;
- d) Equipamento para a distribuição de refeições, nomeadamente malas e caixas isotérmicas;
- e) Equipamento de proteção individual, como fardas, capas de proteção, luvas, aventais, toucas, máscaras, etc;
- f) Equipamento para recolha de roupa suja e entrega de roupa lavada;
- g) Cozinha e Lavandaria Geral da Instituição.





## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 28.º (Livro de Reclamações)**

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos desta Instituição.

### **Artigo 29.º (Alterações ao Regulamento)**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do SAD deverão 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 de resolução a que a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **Artigo 30.º (Integração de lacunas e disposições complementares)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão sugeridas por esta Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, bem como regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento do SAD, nomeadamente períodos de encerramento, seguros e outros.

### **Artigo 31.º (Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor a 01 de Novembro de 2015.

**A Mesa Administrativa,**

---