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 Serviço de Apoio Domiciliário;

- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.

INDICE

CAPÍTULO I 5
DISPOSIÇÕES GERAIS 5
ARTIGO 1º. (NATUREZA E FINS) 5
ARTIGO 2º. (OBJECTO) 5
ARTIGO 3º. (LEGISLAÇÃO APLICÁVEL) 5
ARTIGO 4º. (OBJETIVOS DO REGULAMENTO) 6
ARTIGO 5º. (NOÇÃO) 6
ARTIGO 6º. (MISSÃO E OBJETIVOS DO SAD) 6
ARTIGO 7º. (CAPACIDADE INSTALADA DO SAD) 7
CAPÍTULO II 8
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS 8
ARTIGO 8º. (SERVIÇOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS) 8
ARTIGO 9º. (FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES) 9
ARTIGO 10º. (CUIDADOS DE HIGIENE, CONFORTO E IMAGEM) 9
ARTIGO 11º. (HIGIENE HABITACIONAL) 10
ARTIGO 12º. (TRATAMENTO DE ROUPAS) 10
ARTIGO 13º. (ANIMAÇÃO/SOCIALIZAÇÃO) 11
ARTIGO 14º. (ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO) 11
ARTIGO 15º. (ACOMPANHAMENTOS AO EXTERIOR E AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS) 12
ARTIGO 16º. (APOIO PSICOSSOCIAL) 12
CAPÍTULO III 13
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES EM SAD 13
ARTIGO 17º. (CONDIÇÕES DE ADMISSÃO) 13
ARTIGO 18º. (CRITÉRIOS DE ADMISSÃO) 14
ARTIGO 19º. (PROCESSO DE CANDIDATURA) 15
ARTIGO 20º. (BASE DE DADOS DE INSCRIÇÃO) 16
ARTIGO 21º. (ADMISSÃO) 17

ARTIGO 22º. (FALSAS DECLARAÇÕES) 18
ARTIGO 23º. (ACOLHIMENTO DO UTENTE NO SAD) 19
CAPÍTULO IV 19
RELAÇÕES CONTRATUAIS 19
ARTIGO 24º. (REGISTO DOS UTENTES) 19
ARTIGO 25º. (CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS) 20
ARTIGO 26º. (COMUNICAÇÕES) 22
ARTIGO 27º. (PROCESSO INDIVIDUAL DE UTENTE) 23
CAPÍTULO V 25
COMPARTICIPAÇÕES 25
ARTIGO 28º. (DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO) 25
ARTIGO 29º. (CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA) 26
ARTIGO 30º, (PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE) 27
CAPÍTULO VI 27
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO 27
ARTIGO 31º. (COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE) 27
ARTIGO 32º. (CONCEITOS) 28
ARTIGO 33º. (COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO) 31
CAPÍTULO VII 31
INSTALAÇÕES E NORMAS DE FUNCIONAMENTO DO SAD 31
ARTIGO 34º. (INSTALAÇÕES) 31
ARTIGO 35º. (HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO) 31
ARTIGO 36º. (OUTRAS NORMAS DE FUNCIONAMENTO) 32
CAPÍTULO VIII 32
PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS 32
ARTIGO 37º. (DIREÇÃO TÉCNICA) 32
ARTIGO 38º. (QUADRO DE PESSOAL) 35
ARTIGO 39º. (VOLUNTÁRIO/A E ESTAGIÁRIO/A) 35

CAPÍTULO IX 35
DIREITOS E DEVERES 35
ARTIGO 40º. (DIREITOS DA MISERICÓRDIA) 35
ARTIGO 41º. (DEVERES DA MISERICÓRDIA) 36
ARTIGO 42º. (DIREITOS DOS UTENTES) 36
ARTIGO 43º. (DEVERES DOS UTENTES) 37
ARTIGO 44º. (DIREITOS DO PESSOAL) 38
ARTIGO 45º. (DEVERES DO PESSOAL) 39
ARTIGO 46º. (FAMILIAS) 40
ARTIGO 47º. (RESPONSÁVEIS) 40
ARTIGO 48º. (SAÍDA VOLUNTÁRIA OU EXPULSÃO) 41
CAPÍTULO X 42
CULTO 42
ARTIGO 49º. (CULTO CATÓLICO) 42
CAPÍTULO XI 42
SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA/FALECIMENTO 42
ARTIGO 50º. (SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA/FALECIMENTO) 42
ARTIGO 51º. (FUNERAL E SUFRÁGIOS) 43
CAPÍTULO XII 43
DISPOSIÇÕES FINAIS 43
ARTIGO 52º. (ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO) 43
ARTIGO 53º. (INTEGRAÇÃO DE LACUNAS) 43
ARTIGO 54º. (DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES) 43
ARTIGO 55º. (LIVRO DE RECLAMAÇÕES) 44
ARTIGO 56º. (APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES) 44

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

(Natureza e Fins)

A Irmandade da Misericórdia de Albergaria-a-Velha é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, em 21/1 O/1985, sob a inscrição nº 36/82, a folhas de 50 e verso no livro das Irmandades das Misericórdias.

Artigo 2.º

(Objeto)

O presente regulamento aplica-se à resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e define as normas gerais de funcionamento desta resposta social da Misericórdia de Albergaria-a-Velha.

Artigo 3º

(Legislação Aplicável)

O SAD rege-se pelo estipulado:

a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;

b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - 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 IPSS ou legalmente equiparadas;

c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades

privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

e) Decreto-Lei nº 126 -A/2021 de 31 dezembro

f) Protocolo de Cooperação em vigor;

g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;

h) Contrato Coletivo de Trabalho aprovado para as Misericórdias;

i) Compromisso da Irmandade da Misericórdia de Albergaria-a-Velha.

Artigo 4.º

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD;
3. Promover a participação ativa dos utentes e/ou seus representantes legais.

Artigo 5º

(Noção)

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.

Artigo 6º

(Missão e Objetivos do SAD)

1. O SAD obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais

elevados padrões éticos.

2. 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 corresponsabilidade, 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.
3. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
    a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes;
    b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
    c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
    d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de apoio social, estabilidade emocional e vivencia social;
    e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
    f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
    g) Promover a autonomia dos utentes;
    h) Prestar apoio psicossocial aos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

Artigo 7.º
(Capacidade Instalada do SAD)

A capacidade do SAD é de 75 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Artigo 8.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos o SAD assegurará:
   a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
   b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
   c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
   d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
   e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
   f) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

2. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:
   a) Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
   b) Apoio psicossocial;
   c) Transporte;
   d) Tratamentos de fisioterapia;
   e) Prestação de cuidados de enfermagem;
   f) Realização de atividades ocupacionais.

3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos no número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes;

4. Os serviços previstos no antecedente nº 2 são pagos pelo utente e / ou responsável, para além da mensalidade.

Artigo 9.º

(Fornecimento e Apoio nas Refeições)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário presta aos utentes transporte e acompanhamento, se necessário, das refeições de almoço e jantar
2. O período de distribuição da refeição de almoço será, de segunda-feira a domingo e feriados, das 1lh15 às 12h30;
3. O período de distribuição da refeição de jantar será, de segunda-feira a domingo e feriados, das 17h15 às 19h00;
4. As refeições são confecionadas e fornecidas pela cozinha da Misericórdia;
5. As refeições servidas são constituídas por sopa, prato principal, sobremesa e pão.
6. A alimentação é adequada e equilibrada procedendo-se, sempre que necessário, à elaboração de dietas especiais, desde que o utente apresente a respetiva prescrição médica;
7. A ementa é elaborada pelo nutricionista e entregue no domicílio do utente, semanalmente;
8. Outras refeições (pequeno-almoço e lanche) poderão ser fornecidas em situações a considerar como serviço suplementar.

Artigo 10.º

(Cuidados de Higiene, Conforto e Imagem)

1. Cada utente poderá beneficiar de apoio de uma a três visitas diárias, de acordo com as necessidades e possibilidades do serviço;
2. Os cuidados de higiene / conforto e de imagem são prestados de segunda-feira a domingos e feriados, entre as 7h30 e as 20h30 horas;
3. A(s) técnica(s) responsáveis pela resposta social indicará ao respetivo utente a hora provável das prestações dos serviços, devendo procurar conciliar os interesses do utente com o funcionamento dos serviços.

4. Para a realização da higiene pessoal, a Misericórdia dispõe de produtos / equipamentos de proteção individual para os seus colaboradores: luvas, máscaras, toucas e aventais descartáveis. A Misericórdia também disponibiliza esponjas descartáveis para utilizar na higiene do utente;

5. Os materiais necessários para a higiene e conforto do utente são facultados pela Instituição, salvo situações em que o utente opte por produtos específicos. da responsabilidade do utente/ familiares bem como as condições necessárias para a prossecução da higiene pessoal.

Artigo 11.º

(Higiene Habitacional)

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo sendo efetuada semanalmente;
2. Os equipamentos e materiais necessários para a higiene habitacional são da responsabilidade da Instituição, salvo situações em que o utente opte por produtos específicos, caso em que o respetivo fornecimento ficará na responsabilidade do utente ou seus familiares.

Artigo 12.º

(Tratamento de Roupas)

1. O serviço de tratamento de roupa engloba a roupa pessoal e de cama do utente.
2. A roupa sujeita ao serviço de tratamento de roupas será identificada com um número correspondente ao utente;
3. O serviço de tratamento de roupas é realizado na lavandaria da Misericórdia;
4. A recolha e a entrega da roupa são realizadas pelos colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário com periodicidade a definir, de acordo com cada situação;
5. A Misericórdia não se responsabiliza por danos efetuados nas peças principalmente

em tecidos delicados e com necessidade de tratamento especial.

Artigo 13.º

(Animação/ Socialização)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona, sempre que solicitado, as atividades de animação sociocultural, definidas no plano anual de atividades da Misericórdia, dinamizadas pelo Animador Sociocultural. As atividades serão ajustadas para o utente de acordo com as condições e possibilidades existentes;
2. O transporte do utente para as atividades é da responsabilidade dos familiares. Em caso de impossibilidade para tal, poder-se-á proceder ao transporte. O serviço de transporte é pago de acordo com a tabela estabelecida pela Mesa Administrativa e acrescido à mensalidade;
3. As atividades são, na sua generalidade, gratuitas, no entanto, o utente poderá ter de assegurar alguns custos, dos quais será informado previamente;
4. A Misericórdia considera autorizados pelos responsáveis, os utentes que manifestem vontade de participar em qualquer tipo de atividade, desde que acompanhados por colaboradores da Misericórdia. Caso o responsável deseje que o utente não participe em alguma atividade deverá fazer essa comunicação previamente, por escrito, à Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social.

Artigo 14.º

(Administração de Medicação)

1. Consiste na administração de medicação ao utente, mediante prescrição médica, no período de funcionamento da resposta social;
2. A família deve deixar a medicação no domicílio, para ser administrada, pelos colaboradores, nos horários estabelecidos. A administração da medicação fora dos horários estabelecidos é da responsabilidade do utente e/ou familiares;

3. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente, ou familiares, excetuando-se os casos em que não exista esta retaguarda. Nesta situação, a Misericórdia assegura a aquisição da medicação, sendo as despesas da responsabilidade do utente ou dos familiares.

Artigo 15.º

(Acompanhamento ao Exterior e Aquisição de Bens e/ ou Serviços)

1. Por acompanhar ao exterior entende-se acompanhamento nas deslocações do utente, nomeadamente a consultas, entre outros, quando a família não reúna condições para realizar esse mesmo acompanhamento;
2. Entende-se por aquisição de bens e serviços os realizados pelos colaboradores, na impossibilidade do utente e/ ou familiares acederem a produtos, bens ou serviços na comunidade;
3. Estes acompanhamentos/ transportes serão pagos de acordo com a portaria que regula a compensação pela utilização de viatura própria aos funcionários públicos (atualizável anualmente);
4. A prestação destes serviços deve ser solicitada, atempadamente, para melhor gestão dos recursos disponíveis;
5. Todas as ações que envolvam transações financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do utente têm de ser registadas e sustentadas por comprovativos entregues ao utente.

Artigo 16.º

(Apoio Psicossocial)

A Misericórdia disponibiliza apoio psicossocial nas seguintes áreas:

1. Acompanhamento social - preconiza a promoção da autoestima dos utentes e o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso a direitos, bens e serviços;

2. Apoio informativo e formativo - informar, orientar e formar o utente e / ou responsável, no sentido de compreender e de se adaptar à nova situação e consequentes alterações.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 17.º

(Condições de Admissão)

São condições de admissão do utente:

1. Indivíduos que se encontrem no domicílio em situação de dependência física e / ou psíquica, sem possibilidades de conseguir assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e a realização das atividade s da vida diária, nem dispor de apoio de familiares nem de terceiros, para aqueles fins.
2. Que a admissão seja da vontade do utente/e ou seus familiares;
3. Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade, permitindo uma melhor orientação e estabilidade da pessoa;
4. Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
5. Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado;
6. Necessitar de, no mínimo, 2 serviços de apoio domiciliário.
7. A admissão de candidatos portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os colaboradores, será considerada caso a

caso, mediante a capacidade dos serviços da Misericórdia e de articulação com as entidades parceiras.

Artigo 18.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
   a) Viver isolado, social ou demograficamente
   b) Ter residência na área de influência da Misericórdia.
   c) Ser parente no primeiro grau, cônjuge ou unido(a) de facto de utente da Misericórdia;
   d) Ter comprovado a situação de ausência de apoio familiar face às suas necessidades;
   e) Estar em situação de emergência social ou económica, ser vítima de desajustamento e / ou conflito familiar grave, ausência ou impossibilidade da família em assegurar os cuidados básicos;
   f) Frequentar outra resposta social na Misericórdia;
   g) Pessoas que necessitem de ajuda para praticar os atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas da vida quotidiana, como sejam, alimentarem-se, deslocarem-se e satisfazer os cuidados de higiene;
   h) Pessoas que preencham o quadro referido na alínea anterior e estejam acamadas ou apresentem quadro de demência grave;
   i) A ordem de inscrição não constitui critério de priorização do candidato.
2. A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
   a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de colaboradores;
   b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
   c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em

qualquer resposta social ou serviço da Misericórdia.

3. Em caso de igualdade, será escolhido o candidato que:

a) Seja utente de outra resposta social da instituição;
b) Permita o reagrupamento familiar do candidato;
c) Tenha residência no concelho de Albergaria-a-Velha.

4.Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social

Artigo 19.º

(Processo de Candidatura)

1.A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia;

2.. Para efeito de admissão, o/a candidato/a será atendido/a por um/a técnico/a da área social que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do/a utente.

3.. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento.

4. O/a candidato/a deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:

a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;

b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta especifica, caso seja esse o caso;

c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;

d) Comprovativos dos rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social) e do agregado familiar;

e) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;

f) Recibo da renda ou prestação da casa.

5. Em caso de dúvida, a Misericórdia reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

6. Os documentos probatórios deverão ser entregues diretamente ao/à técnico/a da área social em situação de atendimento, na receção da Misericórdia desde que em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para sad@misericordiadealbergaria.pt com indicação do nome do/a candidato/a.

7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta,

Artigo 20.º

(Base de Dados de Inscrições)

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Base de Dados e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer

prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável, através de correio eletrónico ou carta.

2. Serão retirados/as da Base de Dados os/as candidatos/as que desistam da candidatura.

3. A Base de Dados será atualizada sempre que haja nova candidatura ou libertação de vaga.

4. A Base de Dados será também atualizada anualmente, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.

5. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

Artigo 21.º

(Admissão)

1. A comunicação da admissão do utente, bem como a data prevista da admissão será transmitida pela Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social;

2. A admissão passará obrigatoriamente por uma visita domiciliária, com entrevista ao candidato, a realizar pela Direção Técnica/Técnico Superior de Serviço Social destinada a verificar se a situação sociofamiliar do candidato se mantém, bem como as demais condições de admissão

3. O parecer negativo após este atendimento poderá originar o arquivamento da candidatura, sendo disso informado o/a candidato/a. Em caso de arquivamento, poderá ser negociado com o candidato/a a possibilidade de candidatura a outra resposta social mais conducente com a sua situação corrente de saúde e autonomia.

4. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica/Técnico Superior de Serviço Social;

5. Da decisão será dado conhecimento ao/à candidato ou seu representante legal.

6. A Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social deve, no ato de admissão:

a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD; nomeadamente entregando-lhe cópia deste regulamento;
b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia, sendo devida a primeira prestação, de imediato;
c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma boa adaptação.
d) Assinar o contrato de prestação de serviços;
e) Assinar a declaração de autorização do uso de imagem do utente na Misericórdia;
f) Assinara a declaração de consentimento informado para uso de dados pessoais no relacionamento da Misericórdia com outras instituições ou organizações.

7. A admissão deverá ter sempre caráter experimental por um período de 30 dias. Findo este período, quer o utente quer a Misericórdia poderão invocar razões justificativas para renunciar à continuidade do contrato efetuado;

8. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Artigo 22.º

(Falsas Declarações)

Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao utente ou na documentação entregue para formação do seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte da Misericórdia, não tendo o utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

Artigo 23.º

(Acolhimento do utente do SAD)

1. O acolhimento é feito pela Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social na residência do utente, preferencialmente na presença dos familiares. No acolhimento será feita a apresentação dos colaboradores;

2. A Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social entregará o "Manual de Acolhimento ao Utente", ao utente e seus familiares ou representantes. Neste manual contam as regras de funcionamento da resposta social e organização dos serviços;

3. O utente ou familiares podem entregar uma cópia da chave de acesso à habitação do utente mediante o preenchimento da declaração de entrega das chaves. Ao preencher a declaração, autoriza a entrada dos colaboradores da Misericórdia, com a finalidade de cumprir os seus serviços ou atuar em situações de emergência;

4. No domicílio do utente deverá de existir um registo de nomes das pessoas a contactar em caso de emergência e os familiares dos utentes serão contactados sempre que se justificar.

CAPÍTULO IV

RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 24.º

(Registo dos Utentes)

1. O SAD dispõe de um livro de registo de utentes atualizado, onde consta a identificação do utente e contactos a estabelecer em situações de emergência;

2. O processo individual deve permanecer na Misericórdia, sendo que no domicílio do utente estará o registo da prestação de serviços.

3. Os registos dos serviços prestado devem ser transpostos para o processo individual do utente, existente na Misericórdia, mensalmente, transcrição que deve ser datada e assinada pela(o) técnica(o) responsável pelo serviço.

Artigo 25.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. O acolhimento no SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da celebração com o utente;

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão;

3. O contrato de prestação de serviços será assinado por todos os intervenientes, ficando cada um deles com um exemplar;

4. Após a assinatura entre as partes, será entregue um exemplar ao utente, outro ao responsável e um exemplar fará parte integrante do Processo Individual do Utente;

5. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo será sujeito a aprovação das partes, através da adenda ao mesmo, que passa a constar do Processo Individual do Utente;

6. O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso e/ou rescindido, por qualquer das partes, nos termos a seguir mencionados:

a) Inadequação dos serviços às necessidades do utente;
b) Inadaptação do utente aos serviços;
c) Insatisfação do utente;
d) Alteração dos serviços contratualizados;
e) Mudança de resposta social;
f) Disponibilidade da família para assegurar a prestação de apoio;

g) Incumprimento do regulamento interno e/ou clausulas contratuais;

h) Sempre que se verifique comportamentos inadequados do utente ou seus responsáveis, que venham a revelar incompatibilidades com o normal funcionamento dos serviços, ou pautadas como socialmente não aceites, não possíveis de solucionar através de um bom entendimento entre as partes;

i) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, alteração do corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, suspensão do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);

j) Revogação por uma das partes.

7. A rescisão do contrato por uma das partes contratantes deverá ser comunicada por escrito à outra parte, com a antecedência não inferior de 15 dias;

8. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar a declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do mesmo;

9. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser posta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo;

10. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta;

11. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato por incumprimento dos demais Outorgantes;

12. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas;

13. Considera-se justa causa, nomeadamente:

a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
c) Desrespeito pelas regras do SAD, Direção Técnica/ Técnico Superior de Serviço Social ou demais funcionários;
d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.

14. O responsável pelo utente não poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, sem que o faça cessar em conjunto para o utente;

15. A rescisão do contrato por justa causa implica a cessação imediata dos serviços, sendo da responsabilidade do utente, familiar ou seu responsável todas as despesas inerentes, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

16. Em qualquer caso, a instituição deverá providenciar para que o estado de saúde e a segurança do utente fiquem salvaguardados.

Artigo 26.º

(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, entre a Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social e representantes ou familiares, poderão ser feitas através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, 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 e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da responsabilidade do utente e seus representantes /familiares manterem atualizadas as moradas e formas de comunicação, sem o que serão consideradas as moradas e as formas indicadas no contrato e na ficha individual do utente.

4. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/à Diretor/a Técnico/a sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

Artigo 27.º

(Processo Individual de Utente)

Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

1. Área Sociofamiliar:
    a) Ficha de inscrição;
    b) Identificação e contacto do utente;
    c) Data de início da prestação dos serviços;
    d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
    e) Indicação dos contactos a usar pelo utente em situações de emergência, fora do horário normal estabelecido para o profissional;
    f) Declaração de admissão e respetiva comunicação ao candidato.;
    g) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
    h) Documento (s) comprovativo (s) do valor do (s) rendimento (s) mensal (ais) - reformas e/ou outros rendimentos;

i) Registo da evolução da situação do utente na resposta social;
j) Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas;
k) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à SAD;
l) Identificação e contacto do representante do utente ou dos familiares;
m) Registo de períodos de suspensão, bem como de ocorrências de situações anómalas;
n) Registos técnicos.

2. Área da Saúde:
   a) Identificação e contacto do médico de família;
   b) Plano Individual de Cuidados (PIC);
   c) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD
3. Área jurídica:
   a) O utente e o seu familiar direto, e/ou um 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 utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
   b) Declaração de vontade e de consentimento informado.

4. O processo Individual do/a utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.

5. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a utente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

CAPÍTULO V

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 28.º

(Determinação da Comparticipação)

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

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

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de quaisquer serviços presentes no nº 1 do art. 7º deste regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD 5 Dias	Percentagem máxima a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim de semana	Percentagem máxima a aplicar
2 Serviços	50%	2 Serviços	60%
3 Serviços	55%	3 Serviços	65%
4 Serviços	60%	4 Serviços	70%
5 Serviços	62,5%	5 Serviços	72,5%
6 Serviços	65%	6 Serviços	75%

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

4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos, conforme descriminado no art 8º nº 2, que podem ser pagos, mediante precário devidamente afixado;

5. A comparticipação máxima do utente não abrangido pelo acordo de cooperação corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado;

6. Serão solicitados anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes a sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação;

7. O cálculo das comparticipações familiares faz-se de acordo com a legislação e normativos aplicáveis em vigor.

Artigo 29.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Artigo 30.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação;

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considerar adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente;

3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

CAPÍTULO VI

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Artigo 31.º

(Comparticipação do Utente)

1. Os Utentes obrigam-se a pagar no mês de agosto e dezembro, a comparticipação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à comparticipação mensal;

2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor; ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita, nas opções de cuidados e serviços a prestar.

3. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o

cálculo do rendimento per capita;

4. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão;

5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês;

6. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 30 dias, será motivo para exclusão da resposta social;

7. Iniciando-se a frequência do SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

8. Terminando a frequência por óbito do utente na primeira quinzena do mês, é devido o pagamento de metade da mensalidade. Se ocorrer na segunda quinzena é devida a totalidade da mensalidade

9. Haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

Artigo 32.º

(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

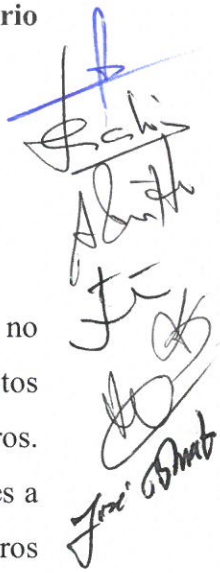
1. Agregado Familiar - é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum:
2. Rendimento Mensal líquido do Agregado Familiar - é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Incluí os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;

   6.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

   a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
   b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
   c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
   d) A cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
   e) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
   f) O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1 º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a



5% do valor que exceda aquele limite.

7. De capitais;
   a) Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
   b) Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1 º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

Despesas Fixas - consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
4. Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
5. As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea 2., 3. e 4. têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 33.º

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, com um limite máximo igual ao valor do custo médio por utente verificado na Instituição para o respetivo equipamento.

CAPÍTULO VII

INSTALAÇÕES E NORMAS DE FUNCIONAMENTO DO SAD

Artigo 34.º

(Instalações)

As instalações do SAD são compostas por área técnica e administrativa; cozinha e despensa; área de tratamento de roupas - lavandaria; e área do pessoal.

Artigo 35.º

(Horário de Funcionamento)

1. O SAD funciona das 7h30 às 20h30, todos os dias da semana, incluindo fins de semana e feriados;
2. Pode haver alterações na calendarização dos serviços prestados por motivos institucionais, mas estas alterações serão sempre dadas a conhecer ao utente, familiar ou representante, com a máxima antecedência possível;
3. Em caso de necessidade de alterar a calendarização dos serviços por motivos imputáveis ao utente, família e/ou representante, estes devem de comunicar à Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social com a maior brevidade possível para que, considerando-se os motivos válidos, se tente reagendar o serviço, desde que não haja impedimentos ou constrangimentos a nível institucional.

Artigo 36.º

(Outras Normas de Funcionamento)

1. Sempre que o utente se ausente do domicílio, no período da prestação do serviço, deve avisar a Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social para evitar que os colaboradores se desloquem desnecessariamente ao seu domicílio. Quando tal acontecer, o serviço será remarcado, se houver possibilidade;
2. Os colaboradores só se deslocarão ao domicílio do utente, na sua ausência, se autorizados.
3. Não são permitidos maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de utentes ou seus familiares aos colaboradores;
4. A Misericórdia, em situações de negligência, abusos e maus-tratos atua em articulação com as entidades competentes nesta matéria (Ministério Público) em cumprimento dos normativos legais em vigor;
5. A Misericórdia não se responsabiliza pelo extravio ou qualquer tipo de danos dos objetos pessoais, e outros pertences, que o utente disponha no seu domicílio;
6. Para qualquer esclarecimento de dúvidas deverão contactar a Direção Técnica /Técnico Superior de Serviço Social;
7. Não são admitidos legados a favor de funcionários da Misericórdia.

CAPÍTULO VIII

PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 37.º

(Direção técnica)

1 - A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

2 - Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

3 - São funções da Direção Técnica:

3.1 No âmbito da Gestão:

a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Mesa Administrativa, coordenando e supervisionando as atividades do pessoal do SAD;

b) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

d) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da Misericórdia;

e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados;

f) Participar nas reuniões da Mesa Administrativa quando convocada.

g) Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento do SAD, segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa;

h) Propor à Mesa Administrativa a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do SAD;

i) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;

j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;

k) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;

1) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;

m) Elaborar o horário de trabalho do pessoal.

3.2 No âmbito do Serviço Social:

a) Estudar e propor normas gerais de atuação do serviço social do SAD e conceber instrumentos de apoio técnico;

b) Propor a análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços do SAD;

c) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão;

d) Estudar e propor as atividades do SAD;

e) Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;

f) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao processo individual;

g) Fomentar e reforçar as relações entre utentes, familiares, amigos e a comunidade geral;

h) Tomar conhecimento das saídas dos utentes.

3.3 No âmbito da Animação / Ocupação:

a) Elaborar o Plano Anual de Atividades do SAD com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes, para submeter à apreciação da Mesa Administrativa;

b) Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação entre as diversas Instituições ao nível do Concelho;

c) Fomentar a participação dos idosos na vida diária da Misericórdia.

4 - Todas as outras que a Mesa Administrativa entender necessárias, de acordo com a lei.

5 - A Direção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pela Mesa Administrativa.

Artigo 38.º

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal é estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, são definidos pela Mesa Administrativa;

2. A seleção e recrutamento do pessoal são da responsabilidade da Mesa Administrativa;

3. O organograma da Misericórdia e das respostas sociais encontra-se afixado em local visível, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 39º

(Voluntário/a e Estagiário/a)

A instituição está disponível para acolher voluntários/as e estagiário/as de acordo com as normas descritas em manual próprio.

CAPÍTULO IX

DIREITOS E DEVERES

Artigo 40.º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Misericórdia:

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente documento;
2. Encaminhar o utente para outra resposta social da Misericórdia, ou exterior a esta, que a legislação considere adequada, e quando tal se justifique pela necessidade de

preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e/ou responsável pelo utente;

3. Rescindir o contrato de prestação de serviços com o utente, nos termos do Art. 25.º do presente documento.

Artigo 41.º

(Deveres da Misericórdia)

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
2. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualificativa e quantitativa adequada;
4. Fornecer, a cada utente, um exemplar deste regulamento, no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
5. Organizar um processo individual por utente;
6. Planificar anualmente as atividades a desenvolver;
7. Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, horários e escalas de serviço e todos os documentos legalmente exigidos;
8. Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

Artigo 42.º

(Direitos dos Utentes)

Os utentes do SAD têm direito a:

1. À inviolabilidade da correspondência;
2. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
3. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;

4. Às informações constantes no processo do utente no domicílio;
5. Usufruir dos serviços constantes deste regulamento;
6. Serem tratados com respeito e urbanidade pelos colaboradores e corpos sociais da Misericórdia;
7. Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida;
8. Respeito pela sua dignidade, individualidade, integridade e desenvolvimento da sua personalidade;
9. Respeito pela sua autonomia, capacidade de escolha, privacidade e intimidade;
10. Direito à confidencialidade, igualdade, participação e liberdade de expressão;
11. Direito na autonomia na gestão do seu património;
12. Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
13. Serem tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
14. Terem um original do contrato celebrado entre as partes e cópia do regulamento interno do SAD;
15. Reclamar dos serviços prestados, sempre que haja lugar a anomalias quer na qualidade do serviço prestado, quer no trabalho direto dos colaboradores.

Artigo 43.º

(Deveres dos Utentes)

São deveres do utente do SAD, designadamente:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e corpos sociais da Misericórdia;
2. Contribuir para o bem-estar geral do SAD, devendo evitar situações de conflito com o pessoal em serviço;
3. Respeitar os horários em vigor;
4. Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;

5. Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não contratualizados;

6. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

7. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente regulamento;

8. Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes / colaboradores, quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;

9. Cumprir a escala de higiene pessoal estabelecida pela Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social, no interesse da sua saúde e asseio individual;

10. Cumprir e comunicar rigorosamente as prescrições médicas;

11. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;

12. Comunicar à Misericórdia qualquer alteração do montante do seu rendimento, apresentando o respetivo documento comprovativo.

Artigo 44.º

(Direitos do Pessoal)

Constituem direito dos colaboradores do SAD:

1. Ser tratado com dignidade e respeito;

2. Ser-lhes proporcionadas boas condições de trabalho e o respeito pelas normas de higiene, segurança e proteção na saúde;

3. Ser-lhes disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;

4. Terem acesso a cursos de formação que sejam de reconhecido interesse;

5. Todos os outros direitos que estejam consignados na legislação em vigor.

Artigo 45.º

(Deveres do Pessoal)

Constituem deveres dos trabalhadores do SAD:

1. Cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os corpos sociais, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
3. Tratar os utentes com respeito e dignidade, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade / pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligencia e competência;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e colaboradores;
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, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento;
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;
13. Comunicar as faltas e deficiências à Direção Técnica/ Técnico Superior de Serviço Social de que tenham conhecimento;

14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 46.º

(Famílias)

1. A admissão das pessoas idosas na resposta social de SAD não liberta os respetivos familiares dos seus deveres e responsabilidades;
2. Os beneficiários de doações, herança, bens ou serviços dos idosos enquanto válidos, são considerados familiares para efeitos do presente regulamento;
3. Consideram-se deveres e responsabilidades dos familiares dos utentes:
   a) Cooperar com a Misericórdia de forma a promover o bem-estar e alegria dos idosos;
   b) Acompanhar os serviços de saúde ou outros em que haja conveniência disso;
   c) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
4. Os familiares e / ou representantes obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

Artigo 47.º

(Responsável)

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.

2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

3. O Responsável tem os seguintes direitos:
   a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas à reserva da vida íntima do utente, caso em

que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

b) A ser recebido pela Direção Técnica / Técnico Superior de Serviço Social, sempre que o solicite e tal seja justificado;

c) A efetuar reclamações e sugestões;

d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4. O Responsável tem os seguintes deveres:

a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações 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 comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;

b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;

c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

Artigo 48.º

(Saída Voluntária e Expulsão)

1. No caso, do utente desejar sair com carácter definitivo do SAD, fará uma declaração escrita, na qual indicará o motivo da sua saída, que ficará junta ao processo, devendo assinar um termo de entrega de todos os seus pertences no momento da sua saída;
2. O utente que solicite a readmissão, só excecionalmente e não havendo pedidos em

espera poderá a mesma ser considerada;

3. No caso de expulsão de utente, observar-se-á o determinado no ponto nº 2.

CAPÍTULO X

CULTO

Artigo 49.º

(Culto Católico)

Os utentes do SAD têm direito a participar em todos os atos de assistência religiosa que, forem celebrados nas suas instalações, segundo o culto católico.

CAPÍTULO XI

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA E FALECIMENTO

Artigo 50º

(Situações de Emergência/Falecimento)

Nas situações de doença ou acidente, a Misericórdia obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do utente em unidade hospitalar, no âmbito do serviço nacional de saúde. Assim que se tomem as diligências necessárias, o acompanhamento do utente será da responsabilidade da família. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento do utente, na presença ou não, de colaboradores do SAD, estes devem informar imediatamente a Direção Técnica/ Técnico Superior de Serviço Social, que solicitará a presença das autoridades competentes, dando também de imediato conhecimento à família. O colaborador deverá permanecer no domicílio até que a família e/ ou o responsável tome a responsabilidade da ocorrência.

Artigo 51.º

(Funeral e Sufrágios)

As despesas com o funeral e sufrágios de um utente são da responsabilidade da família.

CAPÍTULO XII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 52.º

(Alterações ao Regulamento)

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações da legislação em vigor ou/e ao funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao à utente e/ou responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 53.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 54.º

(Disposições Complementares)

1. O presente regulamento interno será objeto de alteração ou revogação sempre que a legislação e normativos o exijam, os interesses internos da Misericórdia o justifiquem, ou o desajustamento do mesmo o imponha;

2. O presente regulamento baseia-se em orientações estabelecidas pelo Instituto de Segurança Social;
3. Os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Mesa Administrativa.

Artigo 55.º

(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de Direção Técnica/ Técnico Superior de Serviço Social sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

2. Não obstante o disposto no número anterior, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao/à Diretor/a Geral ou Diretores/as Técnicos/as ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Receção ou enviados para o mesa@misericordiadealbergaria.pt.

Artigo 56º

(Aprovação, Edição e Revisões)

O presente regulamento foi aprovado pela Mesa Administrativa, na sua reunião ordinária de 06/02/2025, e será submetido a apreciação da Assembleia Geral, que, em caso de aprovação, designará a data da sua entrada em vigor e revogará o anterior em vigor de 01/07/2015.

A Mesa Administrativa,