



Santa Casa da Misericórdia de Semide

[Handwritten signatures and initials]

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



Santa Casa da Misericórdia de Semide

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social/ Misericórdia designada por Santa Casa da Misericórdia de Semide, registada na Direção Geral da Segurança Social, desde 9 de agosto de 1988, no Livro 2 das Irmandades da Misericórdia, sob o número 4/89, a fls. 74, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 27/12/2002 e com revisão em 11/12/2006, rege – se pelas seguintes normas:

Norma II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nas disposições legais e técnicas enquadradoras da resposta social, entre as quais se inclui a Portaria nº 28/2013, de 30 de Janeiro, a Portaria nº 196-A/2015, de 1 de Julho, o Decreto- Lei nº 172- A/2014, de 14 de Novembro, que aprova o Estatuto das IPSS; o Decreto- lei nº 64/2007, de 14 de março, na redação em vigor; e demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

Norma IV

Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

Norma V

Objetivos do SAD

Constituem objetivos do SAD:

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

Norma VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços e atividades:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento das refeições (pequeno almoço, almoço e lanche), respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento de roupas de uso pessoal do cliente, bem como a roupa de cama e toalhas de banho.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Clientes

Norma VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/ serviço:

- a) O candidato ser residente na área geográfica abrangida pela instituição (União das Freguesias de Semide e Rio de Vide). Podendo ainda ser incluídos os locais de residência limítrofes da União das Freguesias;
- b) Serão admitidas no Serviço de Apoio Domiciliário pessoas que careçam deste tipo específico de resposta social;
- c) A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços;



Santa Casa da Misericórdia de Semide

- d) Exista a necessidade expressa pelo utente ou responsável pelo utente em frequentar o Serviço de Apoio Domiciliário.

Norma VIII Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar – se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos, na secretaria da instituição:
 - 1.1. Bilhete de identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e, quando necessário do seu representante legal;
 - 1.2. Cartão de contribuinte do cliente e quando necessário, do representante legal;
 - 1.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo de rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário (comprovativo de pensão/ reforma e última declaração de rendimentos (IRS), incluindo os respetivos anexos);
 - 1.7. Comprovativo de despesas fixas (renda, prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; declaração da farmácia de gastos de medicação mensal por doença crónica);
 - 1.8. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano.
3. O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: das 9.00 às 13.00 e das 14.00 às 16.30 Horas (de 2ª a 6ª Feira).
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos em epígrafe deverão ser entregues na secretaria da instituição.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule a representação legal do cliente (tutela ou curatela).



Santa Casa da Misericórdia de Semide

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

Norma IX

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas - 30%;
- b) Situação de doença, ausência ou perda de familiares, amigos e vizinhos que lhe prestavam apoio - 17,5%;
- c) A inexistência de apoio familiar, designadamente quando motivado por desajustamento irreconciliável (conflito familiar), marginalização, exclusão ou abandono - 17,5%;
- d) O candidato demonstrar necessidade de prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas - 17,5%;
- e) O candidato apresentar risco de isolamento social - 17,5%.

Norma X

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela responsável técnica da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Semide.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de cinco dias úteis.

Norma XI

Acolhimento de Novos Clientes

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- a) gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- b) prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
- c) Caso existam, realizar o inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- d) evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas;



Santa Casa da Misericórdia de Semide

- e) recordar as regras de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- f) definir e conhecer espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- g) definir as regras de entrada e saída no domicílio;
- h) desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica.
- i) após 30 dias, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual.
- j) se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir contrato.

Norma XII

Processo Individual do Cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do cliente, sendo o mesmo atualizado mensalmente pela diretora técnica da instituição do qual contam, designadamente:

- a) Identificação e contacto do Cliente;
- b) Data de início da prestação de serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

Deverão ainda constar os seguintes documentos, sendo os mesmos elaborados pela diretora técnica da instituição:

- a) Fichas de Avaliação Diagnóstica;



Santa Casa da Misericórdia de Semide

- b) Ficha do Programa de Acolhimento Inicial;
- c) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
- d) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões; monitorizações e avaliações;
- e) Os vários registos de prestação de serviços e participação em atividades;
- f) Registos de Entradas e Saídas da casa do Cliente.

2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na Santa Casa da Misericórdia de Semide, em local próprio e de acesso reservado, garantindo sempre o seu sigilo e confidencialidade.

3. Cada processo individual é atualizado semestralmente ou sempre que se justifique.

4. O cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Norma XIII

Lista de Espera

1. Os candidatos que satisfazem as condições de seleção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritos através do preenchimento do impresso Lista de espera.

2. A inscrição do candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.

3. A técnica responsável informa o candidato da sua integração na lista.

4. A técnica responsável pela gestão da lista de espera informa o cliente, trimestralmente, ou sempre que solicitado, da sua posição na lista.

5. Quando o candidato ou pessoa próxima informa que não está interessada na sua inscrição / manutenção na lista, a instituição procede ao arquivamento do processo, sendo, de novo, atualizada a lista de espera.

6. Quando o cliente comunica que foram alteradas as condições em que foi selecionado será realizada uma nova avaliação de requisitos, de acordo com os critérios de seleção e priorização.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

7. Quando existe uma vaga, a responsável técnica pela gestão da lista seleciona o candidato e informa a Mesa da Provedoria.

8. O cliente ou pessoa (s) próxima (s) são informados da existência de vaga, através de uma comunicação escrita da instituição.

Capítulo III

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XIV

Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Semide funciona nas instalações sitas em Quinta da Botica, 75 – Semide, e usufrui das seguintes áreas físicas: gabinete médico e de enfermagem; cozinha e despensa, rouparia e lavandaria, secretaria, gabinete técnico e instalações sanitárias.

Norma XV

Horário de Funcionamento

1. O SAD funciona entre as 8.00 e as 17.00 Horas, de Segunda a Sexta-feira, encerrando aos sábados Domingos e Feriados (incluindo o dia de Carnaval e Feriado Municipal – 01 de junho).

2. Existem períodos diários de funcionamento:

De 2ª a 6ª Feira:

- a) Das 8.00 às 12.00 Horas – Pequeno-almoço; Higiene pessoal; Higiene habitacional e Tratamento de roupa.
- b) Das 12.00 às 13.30 Horas – Almoço.
- c) Das 14.30 às 16.30 Horas – Lanche; Higiene Pessoal; Higiene habitacional e Tratamento de Roupa.

Norma XVI

Pagamento da Comparticipação mensal

1. O pagamento da comparticipação mensal é efetuado na Secretaria da Instituição, das 9h às 13h e das 14h às 16h30m, nas seguintes opções: dinheiro; por terminal de multibanco ou por transferência bancária, através do NIB: CGD- PT50 0035 0468 0000 364183098.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

2. As comparticipações mensais deverão ser pagas até ao dia 10 de cada mês. A partir do dia 11 serão pagos mais 5 Euros de multa, por atraso de pagamento.

Norma XVII

Tabela de Comparticipações

O Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário; conforme a Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho:

1. Âmbito

As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização do serviço/equipamento onde se desenvolve a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário e aplicam – se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre a Santa Casa da Misericórdia de Semide e o Instituto de Segurança Social, IP.

2. Definição de comparticipação familiar

Considera – se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

3. Agregado familiar

Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores; na linha reta e na linha colateral, até ao 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.

3.1. Sem prejuízo do ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:



Santa Casa da Misericórdia de Semide

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2. Considera – se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por um período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

4. Rendimentos do agregado familiar

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

a) do trabalho dependente;

b) do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) de pensões;

d) de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) prediais;

g) de capitais;

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

4.1.1. - Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

4.1.2. Consideram – se rendimentos para efeito da alínea c), no ponto 4.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3. Consideram – se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do



Santa Casa da Misericórdia de Semide

subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial atualizada ou de montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

4.1.3.2. – O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

4.1.4. – Consideram –se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

4.1.5. – 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 sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera – se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

5. Despesas fixas do agregado familiar

5.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram – se as seguintes despesas fixas:

- a) o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de doença crónica;
- e) Despesas relativas à participação dos descendentes ou outros familiares em ERPI.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

5.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1. a instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar até ao valor do RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior ao valor do RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

6.1. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

7. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

7.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8. Montante máximo da comparticipação familiar

8.1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, corresponde ao custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior.

8.2. Considera – se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

[Handwritten signatures and initials]

9. Revisão da comparticipação familiar

9.1. As comparticipações familiares são revistas anualmente (agosto), tendo em consideração a legislação/ normativos em vigor, ou sempre, que ocorram alterações.

9.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.

9.3. Sempre que, através de uma cuidada análise Sócio- económica do agregado familiar, se conclua pela especial onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, designadamente no caso das famílias abrangidas pelo regime do Rendimento Social de Inserção, pode ser reduzido o seu valor ou dispensado ou suspenso o respetivo pagamento.

9.4. A Comparticipação Familiar devida pela utilização de serviços de Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem até 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Orientação Técnica – Circular nº 4 de 16 de dezembro de 2014, anexo à Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho.

9.5. A percentagem a aplicar é distribuída pelos vários serviços do seguinte modo:

Tabela de Comparticipações dos Clientes do SAD por Serviços- valores mensais	
(Percentagem a aplicar sobre o rendimento <i>per capita</i>)	
Fornecimento nas refeições	30% do rendimento <i>per capita</i>
Cuidados de higiene e conforto pessoal	10% do rendimento <i>per capita</i>
Cuidados de higiene e conforto pessoal (deslocação adicional à tarde)	10% do rendimento <i>per capita</i>
Higiene Habitacional	15% do rendimento <i>per capita</i>
Tratamento de Roupa	10% do rendimento <i>per capita</i>
Total	75%

10. Tabela de preços para prestação dos serviços e atividades complementares de clientes da Santa Casa da Misericórdia de Semide

Serviços complementares	Preços
Acompanhamento de utentes da SCMS em ambulância; Outros serviços prestados com funcionários/as	10 Euros / hora
Transporte dos utentes em viatura da instituição	0.75 Cêntimos / Km
Acompanhamento dos utentes outros serviços complementares.	10 Euros / hora.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

Norma XVIII

Refeições

1. A Santa Casa da Misericórdia de Semide deverá proporcionar uma alimentação adequada e saudável aos utentes de Serviço de Apoio Domiciliário.

2. A dieta alimentar é organizada pela instituição, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica.

3. Os horários das refeições são os seguintes:

De 2ª a 6ª Feira:

Pequeno – almoço – 8.00 às 10.00 Horas;

Almoço – 12.00 – 13.30 Horas;

Lanche – 15.30 – 16.30 Horas.

4. A ementa encontra-se afixada nas instalações da Santa Casa da Misericórdia de Semide.

Norma XIX

Atividades/ Serviços Prestados

1. As atividades desenvolvidas no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.

2. Todos os serviços deverão ser acordados no ato de admissão, transcritos para o contrato de prestação de serviços e de acordo com as necessidades do utente.

Norma XX

Passeios ou Deslocações

1. Os passeios/ deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo.

2. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis pelos clientes, desde que o cliente, por questões de incapacidade não possa tomar essa decisão, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

3. Durante os passeios/ deslocações os idosos são sempre acompanhados pelos colaboradores da instituição.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

Norma XXI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal encontra – se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.

[Handwritten signatures and initials]

Nº de colabor.	Categoria Profissional	Conteúdo funcional	Hab. Literárias	Afetação
1	Diretora Técnica; Técnica Superior de Serviço Social.	<u>No âmbito da gestão e coordenação técnica:</u> - 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; - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente ao Instituto de Segurança Social, IP, seu interveniente privilegiado, informação e esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a melhoria dos serviços; - Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados; - Promover reuniões mensais com os clientes, familiares ou representantes legais, para que estes participem na organização da resposta social e na programação das atividades; - Promover reuniões com os colaboradores; - Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;	Licenciatura em Serviço Social	33,3%



Santa Casa da Misericórdia de Semide



Handwritten signature

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Participar nas reuniões da Mesa Administrativa sempre que solicitado;- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;- Propor à Mesa Administrativa a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;- Zelar pela aplicação efetiva do regulamento Interno e propor alterações ao mesmo;- Elaborar o programa de atividades e desenvolver o relatório anual de atividades.- Dinamizar as atividades e coordenar a ação dos colaboradores, através da elaboração de escalas de serviço, elaboração e organização de informação, para orientação dos colaboradores na prestação de serviços aos clientes;- Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços. <p><u>Ao nível do Serviço Social:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Elaborar e organizar os processos - chave de SAD, conforme Manual da Qualidade;- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, sempre que necessário à visita domiciliária;- Garantir o estudo da situação do cliente, alteração e ajuste do respetivo plano de cuidados;- Preparar a emissão do relatório e parecer dos processos de admissão e seu acompanhamento até efetiva admissão.- Calcular a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares; |  <p>Handwritten signature</p> |
|--|---|--|



Santa Casa da Misericórdia de Semide

[Handwritten signatures and initials]

		- Formalizar os contratos de prestação de serviços; - Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente; - Preencher e enviar a relação mensal de utentes para o ISS, IP; Fomentar e reforçar as relações entre o cliente, os familiares e a comunidade em geral.		<i>[Handwritten signature]</i>
1	Animador Sociocultural	- Organizar e desenvolver atividades de animação sociocultural diversificadas (conforme Plano de Atividades da instituição), dirigidas aos clientes de SAD; - Promover o convívio intergeracional na instituição; - Promover a comemoração de datas festivas; - Proceder ao levantamento dos interesses dos utentes, no que diz respeito à realização das atividades; - Desenvolver atividades de carácter desportivo, cultural e educativo; - Conhecer, valorizar e sensibilizar os Idosos para o património natural e cultural envolvente.	12º Ano – Área de Animação Sociocultural	50%
1	Administrativa	- Atender e encaminhar o público, pessoal e telefonicamente; - Elaborar a faturação; - Efetuar os recebimentos; - Preparar os depósitos bancários; - Registrar a correspondência; - Encaminhar a correspondência; - Executar ofícios e realizar o encaminhamento; - Executar pagamentos a fornecedores, colaboradores, pagamento de IVA, IRS, Segurança Social, imposto automóvel, ou seguros, sob a supervisão do tesoureiro; Elaborar e processar a nota de liquidação	12º ano escolaridade	25%



Santa Casa da Misericórdia de Semide

[Handwritten signatures and initials]

		referente à comparticipação mensal devida pelo utente. - Transmitir informação à Mesa da Provedoria; - Participar em reuniões da Mesa da Provedoria, quando solicitado.		
1	Cozinheira	- Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; - Elaborar e contribuir para a confeção das ementas; - Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; - Amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; - Executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.	9º ano escolaridade	25%
1	Ajudante de Cozinha	- Trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando – o na execução das suas tarefas: limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; - Preparar guarnições para os pratos; - Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; - Colaborar no serviço de refeitório.	9º ano escolaridade	25%
6	Ajudante Familiar Domiciliário	- Distribuir a alimentação e prestar auxílio ao cliente durante as refeições; - Proceder ao acompanhamento do cliente no domicílio; - Cuidar da higiene e conforto pessoal do cliente; - Proceder à higiene habitacional; - Recolher roupas sujas e distribuir roupa lavada; - Realizar no exterior, os serviços fundamentais aos clientes, sempre que necessário;	9º ano escolaridade	100%



Santa Casa da Misericórdia de Semide

[Handwritten signatures and initials in the top right corner]

		- Acompanhar as suas deslocações, sempre que necessário; - Quando solicitado, ministrar ao cliente, a medicação prescrita; - Informar a Misericórdia de eventuais mudanças/ alterações que se verifiquem na situação global do cliente; - Conduzir a viatura da instituição; Colaborar nas atividades de animação/ ocupação do cliente; - Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.		
3	Auxiliar de Serviços Gerais	- Proceder à limpeza e arrumação das instalações; - Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; - Executar as tarefas de lavandaria e rouparia; - Desempenhar funções de estafeta; - Servir refeições; Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.	9º ano escolaridade	50%

Norma XXII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, nos termos do artigo 8º, da Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. À Direção Técnica compete, designadamente:

- a) 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;
- b) assegurar o recrutamento de profissionais com formação / qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;



Santa Casa da Misericórdia de Semide

- c) garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- d) proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- e) sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

3. O diretor técnico deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, com licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas.

Capítulo IV Direitos e Deveres

Norma XXIII Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O respeito da sua identidade pessoal e reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

Norma XXIV Deveres dos Clientes

São deveres dos Clientes:

- a) respeitar e colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) participar, conforme as suas possibilidades, na execução das atividades proporcionadas pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) comparticipar nos custos da prestação dos serviços domiciliários, de acordo com os seus rendimentos, e de acordo com o estabelecido no momento da admissão;
- d) Comunicar à Técnica de Serviço Social qualquer alteração nos seus rendimentos;



Santa Casa da Misericórdia de Semide

- e) Comunicar à Técnica de Serviço Social qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudanças na prestação dos serviços;
- f) proceder à marcação de roupa, no ato de admissão, caso usufrua dos serviços de tratamento de roupa, nos serviços de lavandaria da instituição. A marcação da roupa deverá ser feita de forma a não sair com a lavagem contínua da mesma.

Norma XXV

Direitos da instituição

São direitos da instituição:

- a) fazer cumprir e respeitar as normas mínimas de convívio social entre clientes, famílias, funcionários da instituição, de forma a proporcionar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.
- b) fazer cumprir o Regulamento Interno da resposta social.
- c) receber pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida por utente, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela se incorporem.

Norma XXVI

Deveres da instituição

São deveres da instituição:

- a) garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das atividades da resposta social;
- c) fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da respetiva admissão, bem como ser – lhes comunicadas as alterações posteriormente introduzidas;
- d) planificar as atividades a desenvolver pela resposta social, de acordo com as necessidades dos clientes e sempre que possível com o seu envolvimento e participação;
- e) organizar um processo individual por utente, garantindo o sigilo dos dados constantes nesse mesmo processo;
- f) afixar, em local visível, o nome do Responsável técnico pela resposta social;
- g) potenciar a participação do utente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
- h) articular, se possível, e necessário, os programas de Ação da instituição com outros serviços ou entidades da área geográfica onde está situada.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

Norma XXVII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos que os clientes lhe entreguem à sua guarda (à exceção de objetos de valor).
2. No ato de entrega dos bens é preenchido o impresso "Lista de material fornecido pelo cliente", que deverá ser assinado pelo cliente ou pessoa próxima e pelo responsável técnico do Serviço de Apoio Domiciliário. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. A instituição não se responsabiliza por danos ou perdas de objetos de valor, devendo ser o cliente, a sua família ou pessoa(s) próxima(s) a responsabilizar – se pela guarda dos mesmos.
4. O SAD aceita a responsabilidade da guarda da chave do domicílio do cliente sempre que isso lhe for solicitado e sempre que seja imprescindível à execução dos serviços.

Desde logo, autoriza a entrada de colaboradores autorizados pela SCMS, desde que a finalidade seja a de cumprir o serviço contratualizado ou em situações de emergência.

Para tal, o cliente ou responsável familiar terá que assinar um termo de responsabilidade juntamente com o responsável da instituição, onde serão estipuladas as regras de utilização da chave.

A chave é entregue à Encarregada de Serviços Gerais, devendo ficar guardada em lugar seguro. Esta entregará, diariamente, a chave aos colaboradores responsáveis pela prestação dos serviços.

Na ausência da Encarregada de Serviços Gerais, será a Ajudante de Lar e Centro de Dia a entregar a chave aos colaboradores responsáveis pela prestação dos serviços.

Esta será devolvida sempre que solicitado pelo cliente/ responsável familiar que a entregou à instituição.

Norma XXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. O Cliente do Serviço de Apoio Domiciliário deverá sempre avisar previamente (com pelo menos 24 horas de antecedência) os funcionários responsáveis das faltas que prevê acontecerem.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

2. Quando ocorram situações de doença, internamento, ausência da freguesia, ida para casa de familiares, superiores ou igual a 30 dias, a inscrição deverá manter-se válida, desde que assegurado o pagamento de 10% da comparticipação mensal.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

Norma XXIX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Semide deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Norma XXX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A prestação de serviços ao cliente cessará:

- a) quando deixem de existir as necessidades que motivaram a prestação de serviços ou por falecimento do cliente;
- b) quando o atraso de pagamento da comparticipação mensal for superior a 30 dias, sem que para tal seja apresentada uma justificação válida, sendo cancelada a inscrição na resposta social;
- c) quando se verifique o incumprimento do contrato de prestação de serviços, por parte do utente.

2. A denúncia do contrato de prestação de serviços, por iniciativa do utente, terá de se efetuar com aviso prévio, por escrito, com a antecedência de 10 dias úteis.

3. Por motivos de falecimento ou por motivos de apresentação de desistência de frequência da resposta social de SAD durante o decorrer do mês (e não no final do mês), não haverá lugar a descontos no pagamento da comparticipação mensal.

Norma XXXI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui Livro de reclamações. Este deverá ser solicitado nos serviços da Secretaria, exceto quando este serviço se encontra encerrado, tendo, nesta situação, que ser solicitado a uma colaboradora do Serviço de Apoio Domiciliário.

2. As reclamações apresentadas no Livro de reclamações serão remetidas ao Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital de Coimbra, no prazo de 10 dias úteis.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

3. Podem ser apresentadas reclamações por escrito, através de correio, desde que, devidamente assinadas e identificados os reclamantes.
4. As reclamações são recebidas, registadas e arquivadas, em dossier próprio, na Secretaria e enviada fotocópia à Diretora Técnica para análise e informação e à Mesa Administrativa para conhecimento imediato.
5. A Diretora técnica providenciará a informação, junto à equipa de colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário, no prazo de 3 dias úteis, enviando – a à Mesa Administrativa.
6. A Mesa Administrativa apreciará a reclamação e a respetiva informação na reunião imediatamente a seguir à chegada dos referidos documentos e decidirá sobre a continuidade a dar ao processo.
7. Às reclamações, pode a Mesa Administrativa dar resposta logo após a reunião, mandar abrir processo de averiguações, pedir a intervenção de outras autoridades e suspender temporariamente os clientes, colaboradores ou outros culposamente visados no processo.
8. A todas as reclamações serão dadas resposta por escrito.

Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXXII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Santa Casa da Misericórdia de Semide deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXXIII

Integração de Lacunas

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



Santa Casa da Misericórdia de Semide

Norma XXXIV

Disposições Complementares

1. Constituem princípios gerais de funcionamento os seguintes princípios:
 - a) Este regulamento pretende salvaguardar o papel da Família, de modo a que a Instituição não a substitua.
 - b) O Serviço de Apoio Domiciliário funciona como um apoio ao cliente e/ ou à Família, nunca a substituindo ou ultrapassando.
 - c) Compete ao Cliente em 1º lugar, à Família em 2º e somente em 3º lugar à instituição, na impossibilidade dos primeiros, o acompanhamento nas seguintes situações:
 - O cliente apresentar problemas a nível de saúde que obriguem a uma deslocação imediata a um estabelecimento de saúde;
 - For necessário administrar qualquer medicamento ao cliente, em sequência a uma indicação médica em situação de urgência;
 - Surgir qualquer alteração no quotidiano do Cliente, que tenha implicações no serviço do SAD.
2. O domicílio do cliente é inviolável e, como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização.
3. A instituição deverá fazer diligências no sentido de assegurar:
 - 3.1. O respeito pela individualidade, privacidade, usos e costumes do Cliente;
 - 3.2. Prestação de cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista as suas capacidades, e procurando melhorar a sua autonomia;
 - 3.3. Articulação com os serviços da comunidade.
4. O SAD deve informar o Cliente e/ ou a família, e articular com os serviços competentes, quando da avaliação da situação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação em presença.
5. Deve ainda o SAD estar habilitado para informar o Cliente e/ ou a família de outros recursos da comunidade que possam concorrer para o bem-estar da pessoa.
6. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento de um utente na presença exclusiva de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável e, na falta deste, informar o seu superior, que solicitará a presença de um médico assistente ou do delegado de saúde.



Santa Casa da Misericórdia de Semide

Handwritten signature

7. Por motivos de segurança do cliente e da sua habitação, não deverão as funcionárias acender ou atear fogo a lareiras, fogões ou salamandras. A tarefa de providenciar aquecimento, bem como o acompanhamento dos equipamentos acesos deverá ser da responsabilidade dos familiares. Para que não se incorra no risco de haver um acidente.

Norma XXXV

Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa a 10/06/2024 e entra em vigor a 02/09/2024.

A Mesa Administrativa

Handwritten signature

Handwritten signature

Miguel Alexandre Quintas Mendes Lebe

Lucília Rodrigues Pereira dos Reis

Manuel Ferreira Lopes