



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Santa Casa da Misericórdia de Espinho

AÇÕES QUE TRANSFORMAM, RESULTADOS QUE EMOCIONAM...

Rua da Idanha, 300, Anta – 4500-046 Espinho
Tel. 227 330 900 | Fax 227 330 909 | scme@scme.pt
www.scme.pt | www.facebook.com/scme





ÍNDICE

CAPÍTULO I	DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA 1. ^a	Âmbito de aplicação	3
NORMA 2. ^a	Legislação aplicável	3
NORMA 3. ^a	Regulamento geral da proteção de dados (RGPD)	3
NORMA 4. ^a	Objetivos da resposta social	3
NORMA 5. ^a	Destinatários	4
NORMA 6. ^a	Cuidados e serviços	4
NORMA 7. ^a	Capacidade	5
<hr/>		
CAPÍTULO II	PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES	5
NORMA 8. ^a	Condições de admissão	5
NORMA 9. ^a	Crítérios de priorização na admissão	5
NORMA 10. ^a	Candidatura e inscrição	6
NORMA 11. ^a	Base de dados de candidaturas	6
NORMA 12. ^a	Admissão	6
NORMA 13. ^a	Acolhimento de novos/as clientes	7
NORMA 14. ^a	Processo individual do/a cliente	7
<hr/>		
CAPÍTULO III	RELAÇÕES CONTRATUAIS	8
NORMA 15. ^a	Contrato de prestação de serviços	8
NORMA 16. ^a	Comunicação e articulação com a família	8
<hr/>		
CAPÍTULO IV	COMPARTICIPAÇÕES	9
NORMA 17. ^a	Princípios subjacentes à comparticipação	9
NORMA 18. ^a	Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	9
NORMA 19. ^a	Tabela de comparticipações	11
NORMA 20. ^a	Montante e revisão da comparticipação familiar	11
NORMA 21. ^a	Pagamento de Mensalidades	11
<hr/>		
CAPÍTULO V	REGRAS DE FUNCIONAMENTO	12
NORMA 22. ^a	Horários de funcionamento	12
NORMA 23. ^a	Faltas ou situações de emergência	12
NORMA 24. ^a	Procedimentos em situações de negligência, abuso e maus-tratos	12
<hr/>		
CAPÍTULO VI	PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	12
NORMA 25. ^a	Fornecimento e apoio nas refeições	12
NORMA 26. ^a	Cuidados de higiene e de conforto pessoal	12
NORMA 27. ^a	Cuidados de imagem básicos	13
NORMA 28. ^a	Tratamento da roupa	13
NORMA 29. ^a	Higiene habitacional	13
NORMA 30. ^a	Atividades de animação e socialização	13
NORMA 31. ^a	Serviço de teleassistência	13
NORMA 32. ^a	Administração da medicação prescrita	13
NORMA 33. ^a	Apoio psicossocial	13



NORMA 34. ^a	Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais	14
NORMA 35. ^a	Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio	14
NORMA 36. ^a	Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	14
NORMA 37. ^a	Outros serviços	14
NORMA 38. ^a	Guarda da chave do domicílio	14
Capítulo VII	RECURSOS	14
NORMA 39. ^a	Direção técnica	14
NORMA 40. ^a	Pessoal	14
NORMA 41. ^a	Voluntário/a e estagiário/a	15
CAPÍTULO VIII	DIREITOS E DEVERES	15
NORMA 42. ^a	Direitos e deveres dos/as clientes	15
NORMA 43. ^a	Direitos e deveres dos/as responsáveis do/a cliente	15
NORMA 44. ^a	Direitos e deveres da Misericórdia	16
NORMA 45. ^a	Direitos e deveres dos/as funcionários/as	17
CAPÍTULO IX	CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	18
NORMA 46. ^a	Cessação da prestação de serviços	18
CAPÍTULO X	DISPOSIÇÕES FINAIS	18
NORMA 47. ^a	Reclamações, sugestões e elogios	18
NORMA 48. ^a	Livro de registo de ocorrências	18
NORMA 49. ^a	Sistema de videovigilância	18
NORMA 50. ^a	Alterações ao presente regulamento	19
NORMA 51. ^a	Integração de lacunas e omissões	19
NORMA 52. ^a	Aprovação, edição e revisões	19
Anexo 1	Critérios de priorização na admissão e fatores de ponderação	20
Anexo 2	Comparticipação do/a cliente Tabela de preços para serviços adicionais	21
Anexo 3	Tabela de controlo e revisões	22

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª | Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Espinho, adiante designada por Misericórdia, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, a 29 de setembro de 1989, sita na Rua da Idanha, 300, Anta, Espinho, rege-se pelas presentes normas.

NORMA 2.ª | 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho aprovado para as Misericórdias;
- h) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Espinho.

NORMA 3.ª | Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no *site* Institucional.

NORMA 4.ª | Objetivos da Resposta Social

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro



impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos/as clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando a institucionalização;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos/as clientes, sendo estes objetos de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- k) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- l) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 5.ª | Destinatários

São destinatários do SAD as 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.

NORMA 6.ª | Cuidados e Serviços

1. O SAD disponibiliza os seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Cuidados de imagem básicos;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do/a cliente;
- e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- a) Serviço de teleassistência;
- b) Administração da medicação prescrita;
- c) Apoio psicossocial;
- d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos/às clientes.

2. O SAD pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:

- e) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- f) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
- g) Outros serviços.

3. Os serviços referidos no ponto 2 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada e constante em Anexo.



- Os cuidados e serviços podem ser prestados em dias úteis e não úteis, de acordo com o contratualizado.

NORMA 7.ª | Capacidade

O SAD tem uma capacidade para 40 clientes de ambos os sexos, com acordo estabelecido com o Instituto de Segurança Social.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA 8.ª | Condições de Admissão

- São condições de admissão neste serviço:
 - Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
 - Encontrar-se no domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica, não podendo assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem dispor de apoio familiar para o efeito;
 - Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
 - Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado;
 - Necessitar de, no mínimo, 2 serviços de apoio domiciliário.
- 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.

NORMA 9.ª | Critérios de Priorização na Admissão

- São critérios de priorização na admissão:
 - Vulnerabilidade económico-social;
 - Situação de emergência social encaminhada por outras entidades;
 - Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas, de natureza material ou afetiva;
 - Ser benfeitor ou irmão (com quotização em dia) da Misericórdia;
 - Frequentar outra resposta social sénior da Misericórdia;
 - Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia;
 - Grau de dependência;
 - Residir na área de influência da resposta social.
- A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
- A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de colaboradores;
 - Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da Misericórdia.
- Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.



NORMA 10.ª | Candidatura e Inscrição

1. 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 cliente.
2. 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.
3. 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 específica, 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 social@scme.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.

NORMA 11.ª | Base de Dados de Candidaturas

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.

NORMA 12.ª | Admissão

1. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à marcação de uma visita domiciliária. A mesma terá por fim a atualização de eventuais dados do/a candidato/a, assim como a validação da sua situação biopsicossocial.
2. Após parecer positivo do/a técnico da área social, o processo de candidatura é analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a da Misericórdia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. Essa proposta terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

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. É competente para decidir o processo de admissão a Mesa Administrativa da Misericórdia.
5. Da decisão será dado conhecimento ao/à candidato ou seu representante legal.
6. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.
8. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b) Assinado o contrato de prestação de serviços;
 - c) Entregue ao/à cliente cópia do Regulamento Interno;
 - d) Assinada declaração, pelo/a cliente e/ou responsável, de autorização do uso da imagem do/a idoso/a na Misericórdia;
 - e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.

NORMA 13.ª | Acolhimento de Novos/as Clientes

1. Acolhimento dos/as novos/as clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao/à cliente, após avaliação das suas necessidades no domicílio;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços no domicílio, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do/a cliente.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
3. O período de adaptação do/a idoso/a não excede um mês. Findo o período de adaptação e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Misericórdia, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.
4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

NORMA 14.ª | Processo Individual do/a cliente

1. Do processo individual do/a cliente consta:
 - a) Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
 - b) Ficha de inscrição;
 - c) Identificação do profissional de referência;
 - d) Indicação dos contactos a usar pelo cliente em situações de emergência, fora do horário normal estabelecido para o profissional;
 - e) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
 - f) Cópia do contrato;



- g) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente (representante legal, familiar/pessoa significativa) a contactar em caso de emergência/necessidade;
 - h) Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
 - i) Dados de identificação e caracterização social do cliente;
 - j) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
 - k) Informação médica;
 - l) Ficha e relatório da avaliação diagnóstica;
 - m) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - n) Relatórios de monitorização e avaliação do Plano Individual;
 - o) Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
 - p) Registos das entradas e saídas dos colaboradores no domicílio do cliente;
 - q) Registos das ocorrências de situações anómalas;
 - r) Registo de períodos de ausência do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário;
 - s) Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos;
 - t) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.
2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.
 3. O processo Individual do/a cliente 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.
 4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

NORMA 15.ª | Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a cliente e/ou responsável e a Misericórdia é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres expressos das partes, que vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na Misericórdia.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.
3. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo/a familiar ou pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável e escrever-se o termo de rogo.
4. Do contrato é entregue um exemplar ao/à cliente ou responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

NORMA 16.ª | Comunicação e Articulação com a Família

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números

- de telemóvel 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 participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
 3. É da exclusiva responsabilidade do/a cliente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
 4. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/a Diretor/a Técnico/a ou Diretor/a Geral da Misericórdia sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

NORMA 17.ª | Princípios Subjacentes à Participação

Na determinação das participações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

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

NORMA 18.ª | Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do/a cliente, de acordo com o Regulamento das Participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
$$RC = \frac{RAF}{12 - D} \cdot N$$

Sendo que:
RC = Rendimento *per capita*
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas
N = Número de elementos do agregado familiar
3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o/a cliente esteja confiado/a por decisão judicial ou administrativa;



- e) Adotados e tutelados pelo/a cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao/à cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
5. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado 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; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
7. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
 - c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
 - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
8. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
9. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Misericórdia convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
10. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 19.ª | Tabela de Comparticipações

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a tabela em anexo.

NORMA 20.ª | Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a cliente.
4. O/a cliente e/ou responsável tem o dever de informar a Misericórdia de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA 21.ª | Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:
 - a) Em numerário ou Multibanco na Tesouraria da Misericórdia;
 - b) Por Débito Direto;
 - c) Transferência Bancária;
 - d) Por Referência Bancária.
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, será motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso.



4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
5. Iniciando-se a frequência do SAD na primeira quinzena do mês, o/a cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando-se na segunda quinzena, pagará metade da mesma.
6. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 22.ª | Horários de Funcionamento

O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 8h00 e as 20h00.

NORMA 23.ª | Faltas ou Situações de Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Misericórdia:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a Misericórdia.

NORMA 24.ª | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

A Misericórdia tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os/as clientes e colaboradores.

CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25.ª | Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e/ou administração de uma refeição principal. Como serviço suplementar é possível fornecer outras refeições, sendo as mesmas consideradas como outro serviço.
2. A distribuição da alimentação é realizada entre as 12h30 e as 13h30. Ressalva-se a possibilidade de atraso em virtude de qualquer imprevisto, sendo os/as clientes avisados.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excepcionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a cliente, dependendo da sua situação socioeconómica.

NORMA 26.ª | Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
2. Sempre que necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

3. A equipa poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, em articulação com os serviços da Unidade de Saúde Familiar do cliente, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
4. A aquisição de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência é da responsabilidade do/a cliente, podendo, contudo, os mesmos ser solicitados à Misericórdia, não estando o preço dos mesmos incluído na mensalidade.

NORMA 27.^a | Cuidados de Imagem Básicos

Os cuidados de imagem consistem na prestação de cuidados, como sejam, o corte de barba/bigode e cabelo, corte de unhas que não exijam cuidados especiais.

NORMA 28.^a | Tratamento da Roupa

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria da Misericórdia.
2. Toda a roupa deverá ser marcada com referência própria atribuída pela Misericórdia.
3. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do/a cliente.
4. Para o tratamento da roupa da semana, a mesma é recolhida pela equipa de cuidadoras num dos dias da semana e entregue no domicílio, o que corresponde a um serviço diário.

NORMA 29.^a | Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a limpeza e arrumação, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas de uso exclusivo do/a cliente.
2. É realizada de acordo com a necessidade do/a cliente e com o contrato de prestação de serviços acordado.

NORMA 30.^a | Atividades de Animação e Socialização

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. A aquisição de bens será feita a pedido do/a cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar responsável. Estas aquisições são pagas diretamente pelo/a cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 31.^a | Serviço de Teleassistência

O serviço de teleassistência funciona 7 dias da semana, 24 horas.

NORMA 32.^a | Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao/à cliente cumpre as respetivas prescrições médicas e é preparada previamente pela família.
2. Em caso de inexistência de retaguarda familiar, a Misericórdia pode assumir a preparação administração e registo da toma da medicação.
3. A Direção Técnica deverá ser informada pela família acerca do esquema medicamentoso a implementar.
4. A aquisição da medicação é da responsabilidade do/a cliente ou familiar responsável.

NORMA 33.^a | Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do/a cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o/a cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.



NORMA 34.ª | Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais

1. A Diretora Técnica poderá, sempre que necessário ou conveniente, de acordo com o diagnóstico efetuado do caso, levar a cabo ações de formação e/ou de sensibilização direcionadas a familiares e cuidadores informais ou encaminhamento para programas existentes na comunidade.
2. Estas ações terão como objetivo a facilitação e a otimização da prestação de cuidados aos/às clientes, promovendo o maior bem-estar e saúde do/a cliente e, se possível, também da família e dos cuidadores informais.

NORMA 35.ª | Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

1. Este serviço visa a realização de pequenas reparações domésticas ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio do cliente, através de pessoal competente, em situações em que o cliente tenha incapacidade física para as levar a cabo por si mesmo.
2. As intervenções a realizar no âmbito deste serviço estão limitadas ao espaço interior das habitações.
3. Não obstante o referido no número anterior, em algumas situações excecionais, que não necessitem de licenciamento ou autorização camarária, e após autorização da Mesa Administrativa, a intervenção pode ser alargada aos espaços exteriores das habitações.
4. O serviço deverá ser requisitado diretamente através das cuidadoras e/ou à Diretora Técnica.
5. A equipa do apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, sugerir ao/à cliente e/ou familiar responsável algumas reparações/modificações no espaço habitacional com vista a permitir maior segurança e conforto do/a cliente.
6. O serviço apenas será realizado após autorização escrita do/a cliente.
7. Os custos inerentes ao material necessário ficarão a cargo do/a cliente, podendo esse material ser adquirido pela Misericórdia mediante pagamento prévio e aprovação do orçamento por parte do/a cliente.

NORMA 36.ª | Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, camas articuladas e outros), o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o/a cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 37.ª | Outros Serviços

De acordo com as necessidades diagnosticadas podem ser propostos/solicitados outros cuidados e serviços, sendo o custo dos mesmos assumido pelo/a cliente.

NORMA 38.ª | Guarda da Chave do Domicílio

A chave do domicílio do/a cliente, é confiada ao SAD, mediante declaração escrita para o efeito, sendo guardada em local seguro apenas de acesso à equipa responsável pela prestação de cuidados e serviços.

CAPÍTULO VII - RECURSOS

NORMA 39.ª | Direção Técnica

A Direção Técnica deste SAD compete a um/a técnico/a superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento geral do mesmo.

NORMA 40.ª | Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido no acordo de cooperação da segurança social.

NORMA 41.ª | 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 VIII - DIREITOS E DEVERES

NORMA 42.ª | Direitos e Deveres dos/as Clientes

1. São direitos dos/as clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, sexuais e políticas;
- c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d) Consultar informação constante no processo individual;
- e) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Misericórdia, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) À inviolabilidade da correspondência, sem a sua prévia autorização do mesmo ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Misericórdia;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde.

2. São deveres dos/as clientes:

- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;
- b) Cumprir o Plano Individual previamente acordado;
- c) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- d) Tratar com respeito e dignidade os/as restantes clientes, colaboradores e dirigentes da Misericórdia;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou 30 dias no caso de cessação;
- j) Zelar pela conservação boa utilização dos materiais, equipamentos e espaços.

NORMA 43.ª | Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não do/a cliente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a cliente ou por conta própria, e que se relaciona com a Misericórdia.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à cliente.



3. São direitos do/a responsável pelo cliente:
 - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a cliente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste/a;
 - b) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) Efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais direitos atribuídos ao/à cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. São deveres do/a responsável pelo/a cliente:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a cliente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o/a cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do/a cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o/a cliente esteja impedido de o fazer.

NORMA 44.ª | Direitos e Deveres da Misericórdia

1. São direitos da Misericórdia:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
 - k) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
 - d) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
 - e) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
 - f) Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;
 - g) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.
2. São deveres da Misericórdia:
 - a) Respeitar a individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a;
 - b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

- e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Misericórdia e o/a cliente;
- g) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos/as clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- j) Dispor de livro de reclamações.

NORMA 45.ª | Direitos e deveres dos/as funcionários/as

1. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes direitos:
 - a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
 - b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
 - c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
 - d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
 - e) A ser respeitado pelos clientes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.
2. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes deveres:
 - a) Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e Determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
 - b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
 - c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
 - d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
 - e) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
 - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
 - g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
 - h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
 - i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
 - j) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
 - k) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
 - l) Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
 - m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - i. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários;
 - ii. Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;
 - n) Não exercer qualquer influência nos clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.



CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 46.ª | Cessação da Prestação de Serviços

- O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - Caducidade (falecimento do/a cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - Revogação por uma das partes por justa causa;
 - Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - Inadaptação do/a cliente.
- Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
- A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
- Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - Desrespeito pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais funcionários;
 - Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
- A rescisão do contrato por justa causa, implica o término dos serviços prestados ao cliente do SAD, no prazo de 10 dias. Todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança, serão imputadas ao cliente ou responsável.

CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 47.ª | Reclamações, Sugestões e Elogios

- Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.
- A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade da Misericórdia.
- Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na Receção.
- Não obstante o disposto nos números anteriores, 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 qualidade@scme.pt.

NORMA 48.ª | Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 49.ª | Sistema de Videovigilância

A Misericórdia procede à recolha e gravação de imagens (videovigilância) nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.



NORMA 50.ª | Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no 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 cliente 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.

NORMA 51.ª | Integração de Lacunas e Omissões

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, tendo em conta a legislação em vigor.

NORMA 52.ª | Aprovação, Edição e Revisões

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

Aprovado por unanimidade, em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Espinho, a 8 de abril de 2020.

O presente regulamento entra em vigor a 1 de junho de 2020.

Pela Mesa Administrativa,

(Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Espinho)



ANEXO 1

Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação

FACTORES DE PONDERAÇÃO	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
SITUAÇÃO SOCIO-ECONÓMICA		
24%	Vulnerabilidade económico-social (Nota: RMM – Remuneração Mínima Mensal)	Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 0,5 Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 1 Rendimento ≥ 1 RMM = 0,5
EMERGÊNCIA SOCIAL		
23%	Situação de emergência social encaminhada por outras entidades	Não = 0 Sim = 1
23%	Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas, de natureza material ou afetiva	Não = 0 Sim = 1
RELAÇÃO COM A MISERICÓRIA		
5%	Ser irmão ou benfeitor da Misericórdia	Não = 0 Sim = 1
5%	Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia	Não = 0 Sim = 1
OUTROS		
10%	Grau de dependência	Dep. total/grave = 0 Dep. Moderado/leve = 0,5 Independente = 1
10%	Residir na área de influência da resposta social	Fora do concelho = 0 No concelho = 1

ANEXO 2

Tabela 1
Comparticipação do/a Cliente

Serviço		Dias úteis	Dias úteis e sábados	Dias úteis, fim semana e feriados
Alimentação	+1	40 %	45 %	50 %
	+2	42 %	47 %	52 %
	+3	45 %	50 %	55 %
Higiene pessoal	+1	40 %	45 %	50 %
	+2	42 %	47 %	52 %
	+3	45 %	50 %	55 %
Alimentação + Higiene pessoal		45 %	50 %	55 %
	+1	50 %	55 %	60 %
	+2	55 %	60 %	65 %
Outros	+3	60 %	65 %	70 %
	2	40 %	45 %	50 %
	3	42 %	47 %	52 %

Serviços que impliquem 2 deslocações diárias da equipa: + 5%

Outros serviços disponíveis:

Higiene habitacional
Teleassistência
Tratamento de roupa

Tabela 2
Tabela de Preços para serviços adicionais

SERVIÇOS ADICIONAIS	PREÇO
Serviço de enfermagem	Tabela própria afixada
Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior	Variável, de acordo com a atividade



ANEXO 3

Tabela de controlo e revisões

DATA	REVISÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO
08-04-2020	00	Revisão global