



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

✶



Preâmbulo

O presente regulamento procura dar satisfação à alínea c) do artigo 27.º do Compromisso por que se rege a Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém, aprovado em Sessão Ordinária da Assembleia Geral realizada em 30 de Outubro de 2015;

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social certificada pelo Equass Assurance (Programa de Certificação para Garantia e Controlo de Qualidade nos Serviços Sociais) e tem os seguintes objetivos:

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

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1.º

(Denominação, Natureza e Fins)

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, em situação de dependência física e/ou psíquica, 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.

O SAD tem acordo de cooperação, celebrado entre o Centro Distrital da Segurança Social de Setúbal e a Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém, para um total de 70 utente/clientes, regendo-se pelo seguinte Regulamento Interno.

ARTIGO 2.º

(Missão)

Assegurar cuidados de apoio social e de saúde individualizados ao utente/cliente, de forma equitativa, responsável e determinada, quer em contexto institucional ou no domicílio, sempre com o objetivo de assegurar as suas necessidades, promover a autonomia, bem como a justiça social, garantindo o seu bem-estar, conforto, qualidade de vida, e inclusão na sociedade, envolvendo famílias, profissionais, parceiros e comunidade.

ARTIGO 3º

(Visão)

Ser uma resposta social e de saúde de excelência nacional na qual as boas práticas e serviços ao utente/cliente transmitam credibilidade e qualidade, afirmando-se como um parceiro, que promove a inclusão no apoio aos utentes, famílias, profissionais, parceiros e comunidade.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



ARTIGO 4º

(Valores)

A instituição rege a sua atuação pelos seguintes valores:

- Foco no utente/cliente;
- Promoção da autonomia do utente/cliente;
- Respeito pela dignidade humana, direitos e deveres;
- Melhoria contínua da qualidade;
- Ética e sigilo profissional;
- Envolvimento e participação;
- Justiça Social e Inclusão
- Rigor e transparência;
- Responsabilização Social
- Eficiência na utilização de recursos;
- Trabalho de equipa.
- Melhoria Contínua da qualidade
- Inovação

ARTIGO 5º

(Legislação Aplicável)

O Serviço de Apoio Domiciliário é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

ARTIGO 6º

(Âmbito Geográfico)

O Serviço de Apoio Domiciliário presta apoio à união das freguesias de Santiago do Cacém, Santa Cruz e S. Bartolomeu e freguesia de Santo André.

ARTIGO 7º

(Capacidade)

A Capacidade do SAD é de 70 utentes/clientes de ambos os sexos.

CAPITULO II

Processo de Seleção e Admissão de Utentes/Clientes

ARTIGO 8º

(Condições de Admissão)

A Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário tem como condições de admissão:

- a) Necessidade expressa do utente/cliente;



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- b) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e /ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através dos serviços do SAD;
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente/cliente no domicílio, e que este se encontre dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário por parte de familiares, amigos ou voluntários que assegurem os cuidados informais em caso de utentes em situação de grande dependência.

ARTIGO 9.º

(Critérios de Ponderação para Admissão)

1. Em caso de existência de utentes/clientes em lista de espera no SAD, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de ponderação:
 - a) Rede de suporte: ausência de estrutura familiar ou indisponibilidade do cuidador para assegurar os cuidados ao utente/cliente -35%;
 - b) Situação de isolamento geográfico ou social -20%;
 - c) Classificação da situação económica (análise de rendimentos e despesas do agregado familiar e/ou outros familiares) -20%.
 - d) Vontade expressa do utente/cliente em ser admitido -15%;
 - e) Contexto habitacional(análise das condições de salubridade, higiene e conforto e acessibilidades da habitação -10%;
2. Em situações de emergência social, tais como negligência, maus tratos, abandono, conflitos familiares graves, desastres naturais ou outros, são considerados prioritários em relação a todos os outros critérios de admissão. A diferenciação das situações prioritárias ocorre de acordo com o resultado geral obtido nos outros critérios de admissão.

ARTIGO 10.º

(Inscrições, se aplicável)

1. São considerados candidatos todos os utentes/clientes residentes na união das freguesias de Santiago do Cacém, Santa Cruz e S. Bartolomeu e freguesia de Santo André.
2. Para efeitos de inscrição, o utente/cliente e ou o seu familiar/responsável deverá dirigir-se à resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, sediado na Estrutura Residencial para Idosos Santa Maria e apresentar os seguintes documentos:
 - Bilhete de identidade ou cartão de cidadão do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Contribuinte;
 - Cartão de Beneficiário/ Pensionista;
 - Cartão de utente do serviço nacional de saúde e/ou outro subsistema de saúde;
 - Comprovativo de rendimentos do utente/cliente e do agregado familiar;
3. O período de inscrições e horário de atendimento do Diretor Técnico da resposta social decorre às Terças-feiras das 14h30m às 17h00m e às Quintas-feiras das 09h30m às 13h00m.
4. As inscrições são válidas por um período de 6 meses a contar da data da inscrição, pelo que o candidato deverá proceder à renovação da inscrição dirigindo-se ao responsável do serviço ou via telefone/email. Caso não realize esta renovação, o candidato será automaticamente retirado da lista de espera.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



ARTIGO 11.º

(Lista de Espera, se aplicável)

1. Em caso de existência de lista de espera, o candidato é inserido numa base de dados que determina os seguintes níveis de urgência: Muito urgente 80 – 100%; Urgente 60 – 79%; Pouco Urgente 40 – 59% ; - Não Urgente < 40%.
2. Estes níveis servem somente para ordenar os candidatos na lista de espera, consoante o grau de urgência e não determinam a admissão imediata.
3. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critério de desempate no posicionamento em lista de espera, a data/antiguidade da candidatura.
4. O candidato é retirado da lista de espera nas seguintes situações:
 - a) Quando é admitido no serviço;
 - b) Quando o candidato informa da vontade de cancelar a inscrição;
 - c) Quando a inscrição caduca, em que não é feita a sua renovação.

ARTIGO 12.º

(Candidatura)

1. Consoante a classificação obtida, a candidatura é avaliada pelo Diretor Técnico da resposta social SAD, a quem compete aprovar a admissão do utente/cliente.
2. Para concretizar a candidatura é feita entrevista, em que devem ser cumpridas as seguintes formalidades:
 - a) Entrega e esclarecimento do Regulamento Interno e Guia de Acolhimento do SAD ao utente/cliente e ou familiar/responsável;
 - b) Assinatura pelo utente/cliente e ou familiar/responsável dos documentos inerentes ao processo de candidatura.
 - c) Entrega de Boletim Clínico informativo para preenchimento pelo médico assistente, que contempla o pedido de exames complementares de diagnóstico ao utente/cliente e ou familiar/responsável;
 - d) Informar o utente/cliente e ou familiar/responsável que o pagamento da primeira mensalidade deverá ser realizado no dia da admissão;
 - e) Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que determine o representante legal do utente/cliente.
 - f) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensado o ato da candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 - g) Havendo evidências de rendimentos superiores aos declarados, ou a não apresentação de elementos que constituam meios de prova para ao cálculo da comparticipação, a SMSC reserva-se o direito de aplicar a comparticipação máxima definida no protocolo de cooperação.

ARTIGO 13.º

(Admissão/Acolhimento)

1. Para concretizar a admissão/acolhimento devem ser cumpridas as seguintes formalidades:
 - a) Entrega de informação clínica relevante.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Handwritten signature



- b) Conhecimento e assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, bem como outros documentos inerentes ao processo de admissão.
3. As admissões poderão ter um período de adaptação máxima de 3 meses. Findo este período, quer o utente/cliente, quer a instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas de permanência do utente/cliente no SAD. Nestes casos, o familiar/responsável assegura a prestação dos cuidados ao utente/cliente.
4. É evidenciada a importância da participação do familiar/responsável nas atividades desenvolvidas pela Resposta Social SAD.

ARTIGO 14.º

(Processo Individual do utente/cliente)

1. Cada utente/cliente tem um processo individual com os seguintes separadores:
 - a) Identificação, onde estão os documentos do utente/cliente, identificação do representante legal ou do familiar responsável, data de admissão e identificação do médico assistente;
 - b) Avaliação registo/psicossocial, que inclui todo o processo de candidatura (inscrição, critérios de ponderação para admissão, situação social), bem como contrato de prestação de serviços, avaliação e acompanhamento social do utente/cliente e cessação da relação contratual;
 - c) Plano Individual;
 - d) Prestação de Serviços;
 - e) Informação Clínica;
 - f) Diversos.
2. No domicílio do utente encontram-se o registo de prestação de serviços e ocorrências, que posteriormente farão parte do processo individual do utente/cliente, que permanece na instituição.

ARTIGO 15.º

(Plano Individual)

1. O plano individual é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente.
2. O plano individual é elaborado, validado, monitorizado e avaliado conforme definido em procedimento.

CAPITULO III

Instalações e Regras Gerais de Funcionamento

ARTIGO 16.º

(Instalações)

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na Estrutura Residencial para Idosos Santa Maria, Estrada do Fidalgo, Quinta da Hortinha – Santiago do Cacém e as suas instalações são compostas por:

- a) Gabinete Diretora (o) Técnica (o)/Assistente Social;
- b) Gabinete multidisciplinar;
- c) Instalações Sanitárias Comuns;
- d) Refeitório dos colaboradores
- e) Lavandaria;
- f) Cozinha;





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- g) Áreas de Serviço de Apoio;
- h) Central de Compras;
- i) Balneário.

ARTIGO 17.º

(Horário de Funcionamento)

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona diariamente, incluindo feriados e fins-de-semana das 08h00m às 19h00m.

ARTIGO 18.º

(Serviços Prestados)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza os seguintes serviços aos seus utentes/clientes:
 - a) Confeção, transporte e distribuição de refeições (Almoço e Jantar);
 - b) Alimentação por SNG;
 - c) Alimentação Apoiada (Pequeno almoço, almoço e jantar);
 - d) Medicação Apoiada (Pequeno almoço, almoço e jantar);
 - e) Cuidados de Higiene Pessoal (diariamente, das 08h às 19h e em SOS);
 - f) Cuidados de Higiene – Banho (uma a duas vezes por semana);
 - g) Tratamento de roupas de uso pessoal do utente (uma a três vezes por semana);
 - h) Higiene da habitação (uma a duas vezes por semana);
 - i) Medição e Controlo da Glicémia;
 - j) Aquisição de bens e serviços;
 - k) Transporte e acompanhamento a consultas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe dos seguintes serviços especializados, sendo estes de carácter pontual e mediante solicitação do utente:
 - l) Cuidados de saúde (médico, enfermagem e reabilitação);
 - m) Manutenção.
3. Todos os utentes do serviço de Apoio Domiciliário têm ainda ao seu dispor:
 - n) Apoio psicossocial: encaminhamento para outras respostas sociais/saúde existentes na comunidade; Encaminhamento para requerimento de apoios à segurança social, nomeadamente pedidos de pensão, complemento por dependência e CSI; apoio de um psicólogo, mediante referenciação da diretora técnica.
 - o) Atividades de animação e socialização, de acordo com a disponibilidade de transporte da instituição;
 - p) Formação e sensibilização dos familiares/responsáveis e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

ARTIGO 19º

(Alimentação)

1. A alimentação é variada e adequada às necessidades dos utentes/clientes, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares, gostos pessoais e às prescrições médicas.
2. As refeições são confeccionadas na cozinha Conde Bracial, onde está implementado o sistema HACCP.
3. As refeições são distribuídas em transporte adequado, em marmitas próprias para o efeito, que acondicionam duas refeições (almoço e jantar), cumprindo todas as normas de higiene.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



4. Existem oito ementas semanais, sendo as mesmas disponibilizadas semanalmente de acordo com a semana em vigor, a todos os utentes/clientes e familiares/responsáveis.
5. Sempre que surjam alterações à ementa, as mesmas serão divulgadas aos utentes/clientes.
6. As dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica. O Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza as seguintes dietas: dieta normal, dieta normal sem sal, dieta diabética, dieta pastosa, dieta para disfágicos, dieta para sonda Naso gástrica, dieta vegan e outras.
7. O serviço de apoio à alimentação compreende o empratamento da refeição, com a preparação do prato e o acompanhamento na toma da refeição por parte do Ajudante Familiar.
8. A instituição disponibiliza ainda o serviço de alimentação por sonda, que consiste na cedência de alimentação entérica, que se apresenta em garrafas de 500ml e que está indicada para a satisfação das necessidades nutricionais dos utentes com patologias associadas a alterações de digestão e absorção. Este obriga a uma prescrição de um profissional de saúde.

ARTIGO 20.º

(Cuidados de Higiene Pessoal)

Os cuidados de higiene pessoal estão subdivididos em cuidados de higiene pessoal, em que o serviço consiste na higiene pessoal diária (duche, muda da fralda e muda de roupa) e cuidados de higiene pessoal- banho, que inclui duche, cabelos, unhas, barba/ pelos faciais e higiene da boca/próteses. Os serviços são assegurados até ao máximo de três vezes ao dia/semana, de acordo com avaliação da técnica /grau de dependência do utente.

ARTIGO 21.º

(Tratamento de Roupas)

O serviço é desenvolvido na lavandaria da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém. As roupas de cada utente/cliente são devidamente identificadas com um código atribuído pela instituição de modo a evitar extravios. A recolha e distribuição da roupa é da responsabilidade das ajudantes familiares, sendo a mesma efetuada uma a duas vezes por semana ou em SOS. O tratamento inclui todo do tipo de roupas de utilização do utente/cliente (camisas, calças, lençóis, roupa interior, tapetes, mantas edredons, entre outros). O serviço de tratamento de roupa inclui lavagem e engomagem, conserto e distribuição. Aconselha-se utilização de roupas simples, que possam ser tratadas em máquinas industriais.

ARTIGO 22.º

(Higiene da Habitação)

Este serviço pode ser prestado uma a duas vezes por semana consoante a necessidade de higienização dos espaços, sendo assegurado pelas ajudantes familiares. A higiene habitacional é apenas realizada aos espaços utilizados diariamente pelo utente/cliente, nomeadamente quarto, WC, cozinha, sala de estar e hall de entrada, onde é limpo o pó dos móveis, chão aspirado e lavado.

ARTIGO 23.º

(Apoio na Medicação)

Neste serviço, as Ajudantes Familiares asseguram a administração da medicação, de acordo com o guia terapêutico, não estando autorizadas a administrar qualquer medicação para além do que se encontra prescrito.

Sempre que exista retaguarda familiar e ou acompanhamento do serviço de enfermagem do centro de saúde, a preparação das caixas da medicação é assegurada pela família ou pelos serviços de saúde.





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



ARTIGO 24.º

(Medição e Controlo da Glicémia)

Este serviço contempla a medição e o registo da glicémia capilar, bem como a administração de insulina.

ARTIGO 25.º

(Aquisição de Bens e Serviços)

A aquisição de bens e serviços compreende o pagamento de faturas, aquisição de bens e géneros alimentícios.

ARTIGO 26.º

(Apoio a Consultas)

O serviço consiste no transporte e acompanhamento do utente a consultas no Concelho de Santiago do Cacém.

ARTIGO 27.º

(Serviços Especializados)

Os serviços especializados observam um conjunto de serviços pontuais (médico, enfermagem, reabilitação, e manutenção), mediante solicitação do utente e avaliação da técnica. O custo destes serviços consta em tabela própria.

ARTIGO 28.º

(Atuação em Situação de Emergência)

1. Em situação de emergência, os colaboradores contactam os bombeiros que tomarão as diligências adequadas, sendo contactado imediatamente o familiar/responsável do utente/cliente para proceder ao acompanhamento do seu familiar.
2. Se o utente/cliente for encaminhado para o hospital mais próximo, os colaboradores acompanham o utente/cliente apenas e somente nos casos em que se esteja a aguardar a deslocação do familiar/responsável para o hospital ou dada a inexistência de familiar/responsável.
3. Na impossibilidade de contacto com o familiar/responsável, dada a necessidade de tomada de medidas urgentes, a Mesa Administrativa tomará as providências adequadas, estando as despesas inerentes a cargo do utente/cliente ou familiar/responsável.

ARTIGO 29.º

(Bens Pessoais)

1. A Instituição apenas se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes/clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Sempre que o utente/cliente entrega a chave do seu domicílio, esta fica à guarda da instituição e é assinado o termo de responsabilidade que define o circuito de utilização da chave pelo responsável de serviço e o utente/cliente e ou seu familiar/responsável, constando o mesmo no processo.
3. Quando o utente/cliente entrega objetos e valores para ficarem à guarda da Instituição, é preenchido um impresso com o espólio do utente/cliente e assinado pelo mesmo ou pelo familiar/responsável. Este documento é arquivado junto ao processo individual do utente/cliente.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

A



ARTIGO 30.º

(Falecimento)

Em caso de falecimento, o familiar/responsável deverá providenciar todo o processo do funeral e informar os serviços.

ARTIGO 31.º

(Maus Tratos)

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém tem definida a política de prevenção e atuação em situação de maus tratos, pela qual os profissionais se orientam quando ocorrem estas situações.

CAPITULO IV

Direitos e Deveres

ARTIGO 32.º

(Direitos e Deveres dos Utentes/Clientes)

1. São direitos do utente/cliente:

- a) Ser respeitado e fazer-se respeitar, na sua dignidade, intimidade e privacidade, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais;
- b) Satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- c) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- d) A guarda das chaves do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- e) 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 do familiar/responsável;
- f) Que os seus familiares/responsáveis sejam informados de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente/cliente no seu domicílio;
- g) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
- h) À articulação com todos os serviços da comunidade, nomeadamente com os da saúde;
- i) Exigir qualidade nos serviços prestados.

2. São deveres do utente/cliente:

- a) Tratar com respeito colaboradores, Mesa Administrativa, voluntários e outros;
- b) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- c) Informar atempadamente qualquer alteração que ocorra no quotidiano do utente/cliente, que constitua impedimento para a prestação dos serviços contratualizados;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- e) Cumprir as normas presentes neste regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

ARTIGO 33.º

(Direitos e Deveres da Instituição)

1. São direitos da Instituição:

- a) Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno;
- b) Fazer cumprir todas as regras relativas ao sistema de gestão da qualidade;





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos nos prazos fixados;
 - d) Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
2. São deveres da Instituição enquanto entidade gestora do estabelecimento:
- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
 - b) Conservar os processos individuais dos utentes/clientes organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
 - c) Disponibilizar um quadro de colaboradores adequado, com formação necessária ao desempenho das suas funções;
 - d) Proporcionar formação contínua aos colaboradores;
 - e) Disponibilizar a cada utente/cliente o regulamento interno da resposta;
 - f) Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus tratos aos utentes/clientes;
 - g) Dar resposta às reclamações em tempo útil.

ARTIGO 34º

(Direitos e Deveres dos Colaboradores)

1. São Direitos dos Colaboradores:

- a) Ser tratado com respeito e urbanidade por colegas, utentes, familiares/responsáveis e mesa administrativa;
- b) O acesso a condições de segurança e saúde no trabalho;
- c) Ser indemnizado de prejuízos caso sofra de acidente de trabalho;
- d) Fazer formação de acordo com legislação em vigor;
- e) Receber pontualmente o seu salário;
- f) Ter um sistema de avaliação de desempenho que reconheça o seu mérito;

2. São Deveres dos Colaboradores:

- a) Tratar com respeito e urbanidade por colegas, utentes, familiares/responsáveis e mesa administrativa;
- b) Cumprir as normas expressas no presente regulamento interno;
- c) Ser pontual e assíduo;
- d) Realizar o seu trabalho com zelo e diligência;
- f) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios ao seu dispor;
- g) Participar de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição, ainda que realizadas fora do horário de trabalho;
- h) Cumprir as prescrições de segurança, saúde e higiene no trabalho estabelecidas nas disposições legais aplicáveis.

ARTIGO 35º

(Direitos e Deveres dos Estagiários)

1. São Direitos dos Estagiários:

- a) Ser tratado com respeito e urbanidade por colegas, utentes, familiares/responsáveis e mesa administrativa;
- b) Receber o apoio previsto na legislação relativa ao desempenho do estágio;
- c) O acesso a condições de segurança e saúde no trabalho;
- d) Ser indemnizado de prejuízos caso sofra de acidente de trabalho, de acordo com o seguro contratualizado;
- e) Receber avaliação periódica do estágio.





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

7



2. São Deveres dos Estagiários:

- Tratar com respeito e urbanidade por colegas, utentes, familiares/responsáveis e mesa administrativa;
- Cumprir as normas expressas no presente regulamento interno;
- Ser pontual e assíduo;
- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios ao seu dispor;
- Cumprir as prescrições de segurança, saúde e higiene no trabalho estabelecidas nas disposições legais aplicáveis.

ARTIGO 36º

(Direitos e Deveres dos Voluntários)

1. São Direitos dos Voluntários:

- Ter acesso a formação inicial e contínua tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
- Acesso a um programa de voluntariado que regula as relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- Enquadrar-se no regime do seguro obrigatório;
- Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica.

2. São Deveres dos Voluntários:

- Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- Observar as normas que regulam o funcionamento da instituição e dos respetivos programas ou projetos;
- Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios ao seu dispor.

CAPITULO V

Comparticipações

ARTIGO 37.º

(Tabela de Participações)

- Para o cálculo do valor da participação do utente/cliente aplica-se a seguinte fórmula, conforme legislação em vigor:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento "per capita" mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar anual;

D= Despesas fixas mensais;

N= Número de elementos do agregado familiar.





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



2. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
3. Apurado o rendimento per capita do utente /cliente, é calculado o valor da mensalidade consoante os serviços contratualizados, conforme tabela abaixo:

Serviços		Santiago do Cacém	Zonas Limitórfes
Alimentação	Alimentação: 1 refeição	20%	25%
	Alimentação: 2 refeições	40%	45%
	Alimentação por SNG	45%	50%
	Apoio na Alimentação	10%	15%
Cuidados Higiene	Cuidados de Higiene Pessoal 1x dia	40%	45%
	Cuidados de Higiene Pessoal 2x dia	45%	50%
	Cuidados de Higiene Pessoal 3x dia	50%	55%
	Cuidados de Higiene Pessoal – banho 1x semana	20%	25%
	Cuidados de Higiene Pessoal – banho 2x semana	25%	30%
	Cuidados de Higiene Pessoal – banho 3x semana	30%	35%
Higiene Habitacional	Higiene habitacional (1x semana)	10%	15%
	Higiene habitacional (2x semana)	15%	20%
Tratamento Roupas	Tratamento de Roupas	10%	15%
Apoio Medicação	Preparação e Administração da medicação	10%	15%
Controlo Glicémia	Medição da glicémia e administração de insulina	10%	15%



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Handwritten signature



Aquisição Bens	Pagamento de faturas e aquisição de bens e géneros alimentícios	10%	15%
Apoio Consultas	Transporte e acompanhamento a consultas	10%	15%

- O valor da comparticipação do utente aquando da contratualização dos serviços especializados, é calculado de acordo com a intervenção solicitada pelo utente/ familiar responsável e avaliação do técnico de serviço social.
- A percentagem de comparticipação mínima e máxima no Serviço de Apoio Domiciliário está compreendida entre 20% e 70% respetivamente, não sendo contratualizáveis os serviços de tratamento de roupas, higiene habitacional e outros serviços isoladamente.
- Os utentes/clientes poderão beneficiar de uma redução de 10% na comparticipação do utente, quando o período de ausência nos serviços seja igual ou superior a 15 dias não interpolados, desde que essa ausência tenha sido devidamente reportada por escrito à Direção Técnica e autorizada a redução pela Mesa Administrativa, nomeadamente em caso de internamento hospitalar ou qualquer outro tipo de tratamento clínico que implique a ausência do utente/cliente.
- A atualização da comparticipação do utente é feita no início de cada ano civil, de acordo com a taxa de inflação, sendo necessária a apresentação de declaração de rendimentos anual e apresentação de despesas elegíveis.

ARTIGO 38.º

(Pagamentos)

- O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao 10º dia do mês a que respeita, nos serviços administrativos da instituição sedeados em Rua Ramos da Costa n.º 36 Santiago do Cacém, das 9.00 às 12.30 e das 14.00 às 16.30.
- O pagamento poderá ser efetuado em numerário, cheque, multibanco, transferência bancária ou débito direto.
- Em caso de atrasos no pagamento superiores a 60 dias, a instituição contacta o utente/cliente ou o familiar/responsável para proceder à liquidação da dívida. Se no prazo de 30 dias o valor em dívida não for liquidado, ocorre renúncia do contrato, sem prejuízo da apresentação do processo em contencioso para cobrança.
- Em caso de cessação contratual, desistência dos serviços ou falecimento, o valor da mensalidade será calculado à diária, contabilizando-se mais um dia para despesas diversas.

ARTIGO 39.º

(Ausência dos Serviços)

Em caso de ausência transitória dos serviços por um período superior a 30 dias, é considerada alta do utente, não ficando reservada a vaga e caso este regresse ao serviço é considerada nova admissão.

ARTIGO 40.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

- Nos termos da legislação em vigor, entre o utente/cliente e/ou o seu familiar/responsável e a Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém é celebrado por escrito o contrato de prestação de serviços, que é elaborado





REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



- em duplicado e assinado por ambas as partes, ficando um exemplar na posse da Misericórdia e o outro entregue ao utente/cliente ou familiar/responsável.
2. Neste contrato estão definidos os termos e condições do mesmo, designadamente direitos e obrigações das partes, período de vigência, condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços, serviços e atividades a prestar, preços dos serviços a prestar e modalidade de pagamento.
 3. Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no contrato de alojamento e prestação de serviços inicial.
 4. O contrato de prestação de serviços é revisto e atualizado sempre que ocorra uma alteração de serviços ou atualização da mensalidade.
 5. Haverá lugar a cessação do contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:
 - a) Denúncia de uma das partes, por escrito com a antecedência mínima de trinta dias;
 - b) Não pagamento da mensalidade, bem como despesas complementares;
 - c) A prestação de falsas declarações;
 - d) Óbito;
 - e) Comportamentos inadequados por parte do utente/cliente, no decorrer da sua frequência resposta social, que coloquem em causa o funcionamento da instituição e o bem-estar dos outros utentes/clientes.

ARTIGO 41º

Dados Pessoais

1. A recolha de dados pessoais para tratamento impõe-nos o dever de lhe prestar, de forma clara, concisa e objetiva, as seguintes informações, nos termos e para os efeitos do art. 13.º do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) para lhe permitir o exercício dos seus direitos.
 - a) Os dados facultados do utente/cliente, do agregado familiar, do responsável legal serão tratados pelos colaboradores da resposta social SAD e pelos serviços administrativos da Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém, apenas no exercício das suas funções.
 - b) Caso seja necessário, poderá contactar com o nosso encarregado da proteção de dados através do correio eletrónico: epd@scms.pt
 - c) O presente tratamento destina-se à gestão do processo do utente/cliente e à prestação do serviço contratualizado.
 - d) Os dados recolhidos serão entregues ou facultados a terceiros sempre que seja imposto pela tutela ou exista fundamento legal para o efeito, nomeadamente ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social; Autoridade Tributária e Aduaneira.
 - e) Todos os dados pessoais facultados à SCMSC serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação as garantias de sigilo e confidencialidade preconizadas pelo RGPD. Após o término deste período os dados pessoais são destruídos.
 - f) A nossa legitimidade para proceder ao presente tratamento encontra-se prevista nas alíneas a), b) e c) do n.º 1 do art. 6.º do RGPD.
 - g) O segundo outorgante dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento de dados, 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. O segundo outorgante



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Handwritten signature



pode ainda retirar o consentimento para o presente tratamento, em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado.

CAPITULO VI

Recursos Humanos

ARTIGO 42.º

(Quadro de Pessoal)

O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em lugar visível, contendo o n.º de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 43.º

(Recursos Humanos)

Colaboradores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Diretor(a) Técnico(a)/Assistente Social;
- b) Pessoal administrativo, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- c) Ajudantes Familiares;
- d) Cozinheiras e ajudantes de cozinha, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- e) Costureiras e Operadoras de Lavandaria, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- f) Auxiliares de serviços gerais com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- g) Outro Pessoal.

CAPITULO VII

Disposições Finais

ARTIGO 44.º

(Livro de Registo de Ocorrências)

1. Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam na organização e funcionamento desta resposta.
2. O livro de registo de ocorrências é entregue à diretora técnica ou assistente social pelos colaboradores do SAD, sempre que termine e seja necessário iniciar o registo de ocorrências num livro novo.

ARTIGO 45º

(Sugestões, Reclamações e Elogios)

1. A Resposta Social dispõe de caixas de sugestões/reclamações e elogios, nas viaturas do SAD, que o utente/cliente, familiar /responsável ou colaborador poderá utilizar para o efeito.
2. A Resposta Social dispõe de Livro de Reclamações que poderá ser solicitado Junto da Diretora Técnica ou a quem esta delegar.

ARTIGO 46.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Santa Casa da Misericórdia de Santiago do Cacém, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



ARTIGO 47.º

(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos do presente regulamento e legislação aplicável em vigor, a Mesa Administrativa deverá informar e contratualizar com os utentes/clientes ou seus familiares/responsáveis, 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 estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Mesa Administrativa.

Santiago do Cacém, 10 de Agosto de 2022.

O Provedor

(Jorge Nunes)