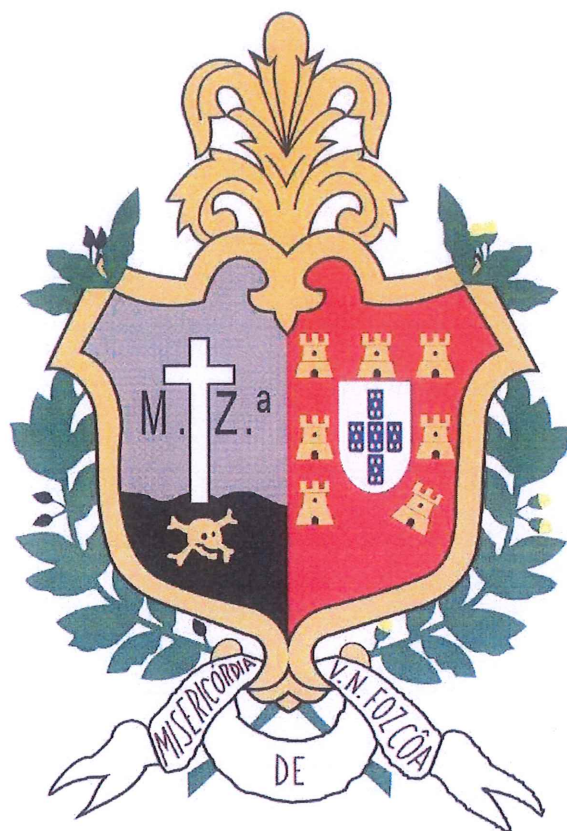




Ad- F. Z. L.
Dr.
Dufer

Regulamento Interno

Do Serviço De Apoio Domiciliário

Da

Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Foz Côa



Índice

Capítulo I	3
Denominação e Fins	3
Capítulo II.....	5
Da Admissão Dos Clientes	5
Capítulo III	7
Dos Serviços Prestados e Funcionamento	7
Capítulo V	17
Do Pessoal da Instituição.....	17
Capítulo VI	21
Direitos e Deveres	21
Capítulo VII.....	24
Da Disciplina e Sanções	24
Capítulo VIII	25
Disposições Finais	25

AR
REL
f
[Signature]



AB
X RZL
[Signature]
[Signature]

Regulamento Interno Do Serviço de Apoio Domiciliário Da Santa Casa de Misericórdia de Vila Nova de Foz Côa

Capítulo I

Denominação e Fins

Artº 1º

Denominação e âmbito de aplicação

- 1- A Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Foz Côa é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que desenvolve diversas atividades, nomeadamente de apoio social à população idosa.
- 2- O presente Regulamento aplica-se apenas à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Foz Côa, doravante abreviadamente designadas, respectivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

Artº 2º

Legislação Aplicável

- 1- O SAD 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, I.P.
- 2- O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pela seguinte legislação:
 - a) Orientação Técnica da Circular n.º 4, de 16 de dezembro de 2014; que regulamenta as participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade social;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, e ainda considerando a Circular n.º 5, de 23 de dezembro de 2014;
 - c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;



Ad-
Rb
f
[Signature]

- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de março, que procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesas;
- f) Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

Artº 3º

Missão e objectivos

- 1- O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a pessoas idosas ou não, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
- 2- Os objectivos da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário são os seguintes:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
 - c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - d) Promover a continuidade ou restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
 - e) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão da opinião;
 - f) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
 - g) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.



AD-
PRLA
[Signature]

Capítulo II

Da Admissão Dos Clientes

Artº 4º

Condições de admissão

- 1- Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- 2- Manifestar vontade em ser admitido;
- 3- Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa idónea da comunidade com quem o cliente se relacione e que assuma a responsabilidade pelo internamento;
- 4- Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de clientes em situação de grande dependência);
- 5- Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

Artº 5º

Processo de Admissão

1. O Pedido de Admissão é formulado (por escrito) pelo cliente ou por um ou mais responsável(eis);
2. O Pedido é registado, na instituição;
3. Após a entrada do pedido é preenchida uma ficha de inscrição fornecida pela instituição.
4. A decisão de admissão é da competência da Direcção, após visita domiciliária e parecer da Directora Técnica e Técnica Superior de Serviço Social;
5. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direcção. Não havendo vaga, no imediato, o cliente fica inscrito em lista de espera;
6. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Directora Técnica e/ou Técnica de Serviço Social, sujeita a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.



AD
RA
A
[Signature]

Artº 6º

Critérios de Admissão

- 1- A admissão faz-se prioritariamente respeitando os seguintes Critérios de Admissão:
 - a) Pessoas socialmente carenciadas (1);
 - b) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social (2);
 - c) Ser familiar directo de utente da Misericórdia (3);
 - d) Localização geográfica (4);
 - e) Grau de dependência (5).
- 2- Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respectivos estatutos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.
- 3- A admissão do cliente não será aceite pelo SAD quando:
 - a) A problemática ultrapasse o âmbito de competências do SAD;
 - b) Se verifique sonegação de dados ou tentativa de iludir o estabelecimento.

Artº 7º

Critérios Técnicos Utilizados no Pedido de Admissão

- 1- O pedido de inscrição será efectuado através do preenchimento da ficha de inscrição fornecida pela instituição;
- 2- Este impresso será devidamente preenchido, datado e assinado pelo responsável ou cliente e ser-lhe-á entregue, caso a inscrição vá para a lista de espera, uma declaração comprovativa da mesma;
- 3- O pedido de admissão será efectuado junto do(a) Director(a) Técnico(a) da Resposta Social, onde será efectuada uma entrevista ao cliente ou à pessoa responsável por este ou marcada data e hora para essa realização;
- 4- Para ser considerada a inscrição devem ser, no prazo máximo de quinze dias úteis, entregues e apensos obrigatoriamente ao processo, os seguintes documentos:



AD
ML
AD
ML

- Fotocópia da Certidão de Nascimento ou Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- Fotocópia do Cartão de Saúde (caso se aplique);
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte (caso se aplique);
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário/Pensionista (caso se aplique);
- Declaração Médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com um resumo do processo clínico, indicação da tabela terapêutica;
- Fotocópia da Declaração de Rendimento Mensal, de documento comprovativo do seu valor e Declaração de IRS/IRC;
- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos resulta no arquivamento do processo.
- É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, cuja atualização é efetuada anualmente.

5- A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade de adaptação do idoso, findo o qual passará a definitiva. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Capítulo III

Dos Serviços Prestados e Funcionamento

Artº 8º

Serviços Prestados

A Resposta Social de SAD presta um conjunto de serviços que permite aos clientes permanecerem no seu ambiente familiar e social. Estes serviços são:

- 1- Prestação de Cuidados de Higiene e Conforto;
 - a) Prestação de cuidados de higiene corporal e conforto realiza-se, preferencialmente, no período da manhã. Sempre que se verifique necessário o



serviço poderá ser diário e compreender mais do que uma higiene pessoal diária, conforme informação constante do contrato de prestação de serviços que vier a ser celebrado;

- b) Os cuidados de higiene, nomeadamente o banho, são realizados em casa dos clientes, ou caso estes últimos, não tenham condições estes cuidados serão realizados na instituição;
- c) Os produtos de higiene serão suportados pelo cliente ou pelo seu responsável;
- d) Desde que haja prescrição médica a equipe de SAD poderá proceder ao levantamento dos acamados, no entanto terão que haver condições físicas e sociofamiliares favoráveis para tal acontecer.

2- Arrumação e Pequenas Limpezas no Domicílio;

- a) Realizam-se arrumação e pequenas limpezas do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efectuadas consoante a necessidade do cliente e de acordo com o exposto no Contrato de prestação de serviços;
- b) Este serviço realiza-se, preferencialmente da parte da manhã e poderá ser prestado num dos sete dias da semana;
- c) Os produtos e utensílios de limpeza são da exclusiva responsabilidade do cliente;
- d) Sempre que necessário, este serviço poderá ser alterado nos dias acordados na admissão com o cliente, sendo este informado atempadamente;

3- Confecção, Transporte e/ou Distribuição de Refeições;

- a) É feita a distribuição três vezes por dia (a menos que o cliente prefira menos vezes, o que virá referido no Contrato Prestação Serviços celebrado), nos seguintes horários: pequeno almoço 8H e 30min, almoço 12H e jantar 18H;
- b) É constituída por o pequeno almoço (quatro pães, dois acompanhamentos que variam entre doce, queijo e manteiga e três pacotes de leite ou o leite quente, chá ou café), uma refeição (uma sopa, um prato principal e sobremesa) e uma última refeição (uma sopa e um prato principal);
- c) Alterações na ementa apenas poderão ser feitas mediante prescrição médica;
- d) As ausências esporádicas deverão ser comunicadas à direcção técnica, que deverá orientar as colaboradoras para não fazerem a entrega dessa refeição, visto

AB
RT
f

[Signature]



que o cliente não se encontra na residência nem vai estar esse dia para poder fazer a refeição.

4 Tratamento de Roupas;

- a) As roupas que são consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho exclusivas do cliente;
- b) O serviço inclui a lavagem e a engomadoria das roupas;
- c) Este serviço realiza-se, preferencialmente da parte da manhã e num dos dias da semana, podendo ser efectuadas actividades deste serviço durante os outros dias da semana segundo as necessidades do cliente (como estender a roupa), previamente avaliadas e acordadas e constantes do contrato prestação serviços;
- d) O tratamento de roupa deverá ser realizado na casa dos clientes, mas caso estes não tenham condições para tal, este serviço será prestado na instituição;
- e) A roupa confiada ao serviço será marcada para que não aconteçam trocas ou perdas;

5- Atividades de Animação e Apoio Psicossocial

- a) O objetivo é diminuir os sentimentos de solidão e abandono, bem como promover o seu bem-estar psicossocial;

6- Assistência Médica, Medicamentosa e Enfermagem.

- a) O serviço médico funciona uma vez por semana, sendo os clientes avisados antecipadamente da vinda da médica para serem consultados, caso os clientes não possam deslocar-se a médica realizará uma visita domiciliária;
- b) O serviço médico compreende a consulta, prescrição de medicamentos, de análises, exames e credenciais de transporte caso as condições de saúde do cliente o exijam;
- c) O acompanhamento dos clientes a consultas e exames externos são da inteira responsabilidade destes e dos seus responsáveis;
- d) O serviço de enfermagem contempla uma visita semanal, preferencialmente da parte da manhã, no entanto caso a situação de saúde do cliente seja urgente este serviço poderá ser mais frequente;



Ad-
RL
K
Stauf

- e) O serviço de enfermagem compreende orientação dos cuidados de saúde, diagnóstico de indicadores como glicemia, tensão arterial, etc; (fica sob a responsabilidade do cliente gastos da realização destes diagnósticos), curativos e pensos, organização semanal da medicação e aquisição de medicação da farmácia;
- f) Caso seja necessário realizar curativos, os gastos com este tipo de tratamento serão da responsabilidade dos clientes ou responsáveis;
- g) Determinação por parte da enfermeira e médica, os clientes a quem será administrada assistência medicamentosa, e orientação das ajudantes por parte da enfermeira neste serviço;
- h) A administração medicamentosa é só realizada no horário das refeições por parte das funcionárias, sendo da responsabilidade do cliente e da família a medicação fora deste horário;
- i) Caso o cliente recuse a toma da medicação, as ajudantes informarão a Directora Técnica, que por sua vez informará a enfermeira, organizando com a mesma um plano de acção;
- j) O cliente ao aderir ao serviço, não fica obrigado a desistir do médico de família, contudo terá que informar caso consulte este ou outro médico;
- k) Em caso de urgência de saúde, a primeira funcionária a presenciar a situação terá que informar o 112 e mais tarde os responsáveis de SAD que irão logo informar a família;

Artº 9º

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de



AD
RLA

declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o cliente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo(s) familiar(es) ou pelo(s) seu(s) responsável(eis).

Artº 10º

O Acolhimento

- 1- A integração dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - 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, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
 - f) Elaboração, após 30 dias, de um registo sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- 2- Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptção; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptção persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Artº11

Regras Gerais de Funcionamento

- 1- O horário de funcionamento do SAD é estipulado das 8H e 30min às 20H, 7 dias por semana;



AS-
RL
F
R
S

- 2- As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- 3- O Director(a) Técnico(a) deverá promover reuniões periódicas com os clientes para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações;
- 4- O serviço reserva-se o direito de comunicar à família, caso seja necessário acompanhamento especializado (neurologista, psiquiatra etc.), sendo este da inteira responsabilidade da família;
- 5- Caso se verifique que os serviços prestados necessitam de ser alterados o SAD alterará o plano de cuidados, nomeadamente nível dos serviços de alimentação podendo as refeições ser reduzidas face ao consumo real do cliente;

Artº12º

Negligência, abusos e maus-tratos

- 1- Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos (à frente designadas por Maus-Tratos);
- 2- Caso se suspeitam ou se presenciaram situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta Social, ou ao Diretor Técnico (se o agressor for um colaborador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico);
- 3- O Diretor Técnico deverá registar o sucedido e informará a Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação;
- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos;
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência;
- 6- Se o comportamento do cliente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros clientes e/ou colaboradores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços;
- 7- Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima (desde que tenha as competências para tal) que as suas queixas (se se tratar de um crime) deverão ser comunicadas ao Ministério Público;



Ad-
RLA

Handwritten signature

- 8- Estão afixadas na Instituição em local visível “Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos” para consulta.

Artº 13º

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;

Artigo 14.º

Voluntariado

- 1- O SAD pode acolher voluntários estabelecendo um programa de voluntariado, os quais são enquadrados segundo direitos e deveres estabelecidos no presente regulamento e aos quais é solicitado certificado de idoneidade;
- 2- O Voluntário terá que ter uma idade superior a 18 anos e deve preencher uma ficha de inscrição. Inicialmente os voluntários deverão acompanhar as colaboradoras e técnicas do serviço para um melhor conhecimento do mesmo;
- 3- O Voluntário será admitido formal e definitivamente depois da assinatura de uma Declaração de Compromisso;
- 4- As funções dos voluntários no âmbito de SAD serão as seguintes: acompanhamento regular a um idoso, através do apoio na realização de tarefas quotidianas (alimentação, higiene, saúde, convívio) dentro ou fora de casa; apoio à equipa técnica/execução de atividades de cariz desportivo, artístico ou cultural (teatro, dança, música, artes plásticas);

Capítulo IV

Das Comparticipações

Artº 15º

Comparticipações/Mensalidade

- 1- A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Art. 5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo



AR
PRB
f
Cluf

de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar conforme tabela, sem prejuízo do seguinte: a mensalidade máxima não poderá ultrapassar o valor de 383€ (trezentos e oitenta e três euros) na contratação de dois serviços em que esteja incluída a higiene pessoal diária; o valor de 367€ (trezentos e sessenta e sete euros) na contratação de dois serviços; o valor de 405€ (quatrocentos e cinco euros) na contratação de três serviços e o valor de 438€ (quatrocentos e trinta e oito euros) na contratação de quatro serviços.

SAD 5 Dias + fim de semana	Percentagem a aplicar
Alimentação	40%
Higiene Pessoal	15%
Tratamento de Roupas	10%
Higiene Habitacional	10%

- 2- É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços dos indicados no número anterior;
- 3- A comparticipação da prestação de outros serviços, nomeadamente Serviços de Enfermagem e Médicos é exposta em tabela à parte;
- 4- A comparticipação máxima devida ao cliente de SAD não poderá exceder o Custo Médio por Utente, registado no ano transato.
- 5- Será solicitada anualmente ao cliente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'AB-' and 'R2L'.

Artº 16º

Cálculo do Rendimento per capita

De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/14, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que: RC = Rendimento *per capita mensal*; RAF = Rendimento anual ilíquido do agregado familiar; D = Despesas mensais fixas; N = Número de elementos do agregado familiar.

Artº 17º

Prova dos rendimentos e despesas

- 1- Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De Pensões;
 - d) De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - i. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - ii. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;
 - iii. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - iv. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - v. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.



Ad-
rel
f
Stacy

- 2- No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - d) As despesas mensais fixas têm como limite máximo o montante da retribuição mensal garantida.
- 3- As despesas com medicamentos, fraldas, produtos de higiene e cuidados médicos externos não estão incluídos na mensalidade e serão suportados pelo cliente ou representante legal;
- 4- Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar duas deslocações diárias ao domicílio do cliente para fazer a higiene pessoal, os serviços sofrem um aumento de 5% na mensalidade. Contudo caso o cliente contratualize todos os serviços esse aumento não se efectuará, visto que a comparticipação familiar já será de 75%;
- 5- As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor;
- 6- As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*;
- 7- A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 20 do mês a que se refere;
- 8- Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte;
- 9- A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social;
- 10- Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.



Ad-
R2
A
[Signature]

- 11- Os clientes devem comunicar ao pessoal de serviço, com quinze dias úteis de antecedência, sempre que pretendam deixar de usufruir dos serviços do SAD. As ausências iguais ou superiores a 15 dias consecutivos, desde que justificadas por declaração médica, deverão dar origem à redução da mensalidade em 10%;
- 12- O cliente terá uma redução de 20% na sua mensalidade, caso tenha um familiar directo inscrito na instituição.

Capítulo V

Do Pessoal da Instituição

Artº 18º

Pessoal Afecto à Resposta Social de SAD

- 1- Director(a) Técnico(a), com afectação simultânea a outras valências;
- 2- Técnica Superior de Serviço Social;
- 3- Médico;
- 4- Equipa de Enfermagem;
- 5- Ajudantes Familiares (1 por cada 6 utentes);
- 6- Pessoal Administrativo;
- 7- Pessoal de Cozinha;
- 8- Pessoal Auxiliar.

Artº 19º

Competências e Responsabilidades do Pessoal Afecto à Resposta Social de SAD

1- Director(a) Técnico(a):

- a) Responsabilidade de sugerir orientações para o funcionamento do estabelecimento à Mesa Administrativa;
- b) Deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas, de preferência licenciado em Serviço Social;
- c) Deve criar condições que levem os representantes dos clientes à participação efectiva na elaboração das ementas;



AR
Bb
K
Duf

- d) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal), prevenindo a conflitualidade;
- e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e ou promover acções de formação de acordo com as necessidades e interesse manifestado;
- f) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- g) Propor a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- h) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;
- i) Zelar pela aplicação efectiva do Regulamento Interno.
- j) Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, a visitas domiciliárias;
- k) Fazer o estudo da situação de dependência dos clientes e o respectivo plano de cuidados;
- l) Proceder ao atendimento dos clientes de forma a facilitar a adaptação aos serviços prestados;
- m) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico deve ter acesso a este ficheiro);
- n) Fomentar e reforçar as relações interpessoais entre o cliente e o pessoal da equipa do SAD, os familiares e a comunidade em geral;
- o) Elaborar um plano anual de actividades, no âmbito da animação/ocupação e apresentá-lo à aprovação da Direcção.

2- Técnico Superior de Serviço Social

- a) Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária;
- b) Ajudar os clientes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social;



AD-
RZL
[Handwritten signature]

- c) Procurar assegurar a boa integração do idoso no SAD, assegurando a prestação adequada dos diversos serviços contratualizados;
- d) Assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;

3- Equipa de Enfermagem

- a) Assistir/cuidar e educar o cliente nas suas necessidades;
- b) Adaptar o ambiente para facilitar os cuidados e recuperação do cliente;
- c) Conhecer a família e o meio social em que vive;
- d) Detectar precocemente doenças, deficiências e incapacidades;
- e) Orientar o cliente e a família quanto a diagnósticos, prognósticos, condutas, tratamento, dieta, reabilitação, actividade física, etc;
- f) Orientar os clientes sobre as suas condições de saúde e de como melhorá-la para facilitar a sua vida, procurando garantir a sua autonomia com o máximo de independência possível.

4- Ajudantes Familiares:

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- b) Apoiar no tratamento de roupas;
- c) Proceder à entrega e ao acompanhamento das refeições;
- d) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- e) Realizar no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- f) Acompanhar e informar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afectem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- g) Conduzir, quando necessário, a viatura da instituição;
- h) Sempre que seja requisitado as ajudantes prestam serviços de transporte de clientes.



AA-
RL
[Handwritten signature]

5- Pessoal Administrativo:

- a) Executar as funções de: contabilidade e tesouraria, expediente, dactilografia e arquivo;
- b) Receber as mensalidades dos clientes;
- c) Proceder ao pagamento dos vencimentos;
- d) Organizar e manter actualizados os processos do pessoal.

6- Pessoal de Cozinha

6.1. Do Cozinheiro

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: pequeno - almoço, almoço e jantar;
- b) Distribuir as refeições (pelas marmitas);
- c) Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- d) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração das ementas;
- f) Requisitar os géneros necessários à confecção das refeições;
- g) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições.

6.2. Do Ajudante de Cozinheiro

- a) Apoiar a preparação das refeições;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos.

7- Do Pessoal Auxiliar

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- b) Arrumar e realizar pequenas limpezas no domicílio;
- c) Transportar e distribuir as refeições diariamente, incluindo fins-de-semana e feriados;
- d) Proceder à lavagem e tratamento de roupas.



AB
RL
M
Ref

Capítulo VI

Direitos e Deveres

Artº20º

Deveres dos Colaboradores

São, designadamente deveres dos colaboradores:

- 1- Todos os colaboradores deverão respeitar os clientes como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
- 2- Os colaboradores deverão utilizar o equipamento cedido pela instituição, seguindo as regras de utilização deste com zelo, sendo obrigados a cumprir as regras de funcionamento;
- 3- É dever dos colaboradores desenvolver a sua actividades com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da instituição;

Artº21º

Direitos dos Colaboradores

São, designadamente direitos dos colaboradores:

- 1- Os colaboradores têm direito a ser respeitados pelos clientes e suas famílias, bem como pela Direcção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativas à sua categoria profissional;

Artº22º

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- 1- Cumprir as normas constantes do regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido no SAD;
- 2- Respeitar os horários das refeições de forma a não prejudicar o bom funcionamento do SAD;
- 3- Colaborar com a equipa SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;



At-4
RL
[Signature]

- 4- Aos clientes é devida a prestação de serviços constantes do regulamento e do contrato que deverá ser celebrado entre o cliente/família e instituição;

Artº23º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- 1- Exigir qualidade nos serviços prestados e contribuir para a elaboração do plano de cuidados estabelecido;
- 2- Todos os clientes devem ser tratados com respeito e dignidade;
- 3- Os clientes têm direito à sua individualidade e respeito pela sua intimidade e privacidade;
- 4- Os clientes têm direito a serem ouvidos nas decisões que lhe dizem respeito;
- 5- Aos clientes deve ser garantido o direito de participar na vida da instituição;
- 6- Os clientes têm direito à informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o cliente no seu domicílio.

Artº24º

Direitos e Deveres dos Responsáveis

- 1- O responsável é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres, titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia;
- 2- A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, além do cliente, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes;
- 3- A admissão dos clientes na Resposta Social de SAD não liberta os respetivos familiares/responsáveis dos seus deveres e responsabilidades;

Artº25º

Deveres dos Responsáveis

- 1- Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos clientes;
- 2- Visitar os clientes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;



Ad-
ML
[Handwritten signatures]

- 3- Acompanhar os clientes, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
- 4- Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção;
- 5- 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 comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;
- 6- Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e o Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o cliente;
- 7- Prestar todas as informações sobre o cliente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- 8- Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.

Artº 26º

Direitos dos Responsáveis

- 1- A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- 2- A ser recebido pela Direção Técnica da Resposta Social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- 3- A efetuar reclamações e sugestões;
- 4- Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.



AD
RB
[Signature]

Artº27º

Direitos dos Voluntários

- 1- Ter acesso a um Cartão de Identificação de Voluntário;
- 2- Cumprir o programa de voluntariado a estabelecer o com a misericórdia.
- 3- Exercer o seu voluntariado em condições de higiene e segurança;

Artº28º

Deveres dos Voluntários

- 1- Respeitar as disposições regulamentares e as deliberações dos órgãos coordenadores.
- 2- Respeitar os clientes, saber ouvir sem procurar ser intrusivo ou forçar confidências sobre a sua vida pessoal;
- 3- Ter uma atitude amiga de colaboração para com os seus companheiros de trabalho, tanto Voluntários com os restantes colaboradores;
- 4- Cumprir os horários negociados com o cliente no seu domicílio e em caso de não poder cumprir deve informar sempre, o cliente, de forma a não lhe criar falsas expetativas;
- 5- Manter uma conduta de urbanidade com os clientes, com as famílias, e com os funcionários do SAD e da restante Misericórdia;
- 6- Registar sempre a sua presença, através dos meios disponibilizados para o efeito;
- 7- Desempenhar as suas funções com zelo e dedicação, mantendo em bom estado de conservação os materiais ao seu dispor.

Capítulo VII

Da Disciplina e Sanções

Artº29

Sanções/Procedimentos

- 1- Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia;
- 2- As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
- 3- Advertência;



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'AP' and 'RL'.

- 4- Cessação do contrato de prestação de serviços.
- 5- Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
- 6- Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artº30º

Cessação de prestação de serviços

A cessação de prestação de serviços, por factos não imputáveis ao prestador, pode ocorrer caso:

- 1- Haja falta de cumprimento do regulamento;
- 2- Ocorra mudança de residência;
- 3- Houver necessidade de proceder a obras que causem o impedimento de funcionamento;
- 4- A Instituição encerre a sua actividade;
- 5- Caducidade de acordo com a Segurança Social.
- 6- Comportamentos inadequados da parte do cliente que perturbe o bom funcionamento do serviço, reserva-se à direcção o direito de expulsão ou suspensão;
- 7- Falecimento do cliente.

Capitulo VIII

Disposições Finais

Artº31º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica sempre que desejado.



Artº32º

Disposições complementares

- 1- Fica vedada a exigência de qualquer forma de contributos ou participações, por parte do cliente/família, não expressamente prevista nos Estatutos;
- 2- A instituição compromete-se a ter um registo actualizado dos valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente à sua guarda, pelo cliente;
- 3- A instituição compromete-se a registar em acta da reunião da Mesa qualquer donativo ou participação que lhe seja feita, para além do valor fixado, obrigando-se a entregar recibo comprovativo da entrega de que foi beneficiária;
- 4- Todas as omissões deste Regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão resolvidas pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia;
- 5- As referências feitas neste Regulamento Interno à Direcção consideram-se feitas à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia, a qual pode delegar as competências que lhe são atribuídas neste Regulamento no respetivo provedor, com a faculdade de este as subdelegar, total ou parcialmente, num dos Mesários ou num trabalhador com adequada categoria profissional.
- 6- Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P..

AD-
AL-
[Handwritten signature]



O presente Regulamento foi apreciado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Foz Côa, na sua reunião ordinária de 07 de janeiro de 2026, e por ela aprovado por unanimidade, para vigorar trinta dias após a sua aprovação.

Vila Nova de Foz Côa, 07 de janeiro de 2026

A Mesa Administrativa

Antônio Eduardo José B-

Assinatura

Assinatura

Assinatura



Handwritten signatures and initials in blue ink, including "AR", "FEB", and a large signature.

Anexo I

Tabela de participações dos Serviços Extra

Serviços	Mensalidade
Serviços Médicos e de Enfermagem	25 Euros

