

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTA COMBA DÃO**

# **Regulamento Interno**

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



## **CAPÍTULO I**

### **DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD**

#### **Artigo 1.º**

##### **Âmbito de Aplicação**

1. O presente Regulamento aplica-se à valência Serviço de Apoio Domiciliário - SAD, regido pela Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho.
2. Contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respectivos clientes, da resposta social SAD da Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão - SCM, sita em Quinta do Pereiro.

#### **Artigo 2º**

##### **Legislação Aplicável**

Esta Instituição tem estatutos aprovados e registados na Direcção Geral da Acção Social sob nº 38/85, folhas 20 verso e 31 do Livro das Irmandades das Misericórdias.

#### **Artigo 3º**

##### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.



*[Handwritten signatures and initials in blue and black ink]*

#### **Artigo 4º**

##### **Objectivos do SAD**

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, estas não assegurem temporária ou permanentemente a satisfação das suas próprias necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.
2. O SAD, nas suas actividades, visa alcançar os seguintes objectivos:
  - a. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias;
  - b. Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrente de algumas situações de dependência;
  - c. Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
  - d. Proporcionar apoio personalizado aos clientes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.
  - e. Contribuir para a promoção de actividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objectivo facilitar a integração do utente dependente, com o objectivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
  - f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - g. Promover a autonomia dos clientes;
  - h. Prestar apoio psicossocial aos clientes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;

#### **Artigo 5.º**

##### **Serviços e Actividades Desenvolvidas**

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:



- a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, podendo ser alargados a outros espaços;
  - c. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - e. Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, e cultura;
  - f. Aquisição de bens e géneros alimentícios;
  - g. Pagamento de serviços;
  - h. Deslocação a entidades da comunidade;
  - i. Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.
2. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:
- a. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
  - b. Apoio psicossocial;
  - c. Acompanhamento e transporte;
  - d. Cuidados de imagem;
  - e. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio.
3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), e b) do parágrafo anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos clientes.
4. Caso exista a necessidade da SCM efectuar 2 deslocações diárias ao domicílio do cliente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.



### **Artigo 6.º**

#### **Capacidade Instalada do SAD**

A capacidade do SAD é de 39 clientes de ambos os sexos.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **Artigo 7.º**

#### **Condições de Admissão**

1. A admissão do cliente será feita tendo em conta as seguintes condições:
  - a) 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;
  - b) Que a admissão seja da vontade do cliente/e ou seus familiares (condição indispensável);
  - c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do cliente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infra-estruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
  - d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de cliente em situação de grande dependência);



## **Artigo 8.º**

### **Critérios de Admissão**

1. A admissão de clientes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a. Ser natural e, de preferência, residente nas freguesias de Santa Comba Dão/ Couto Mosteiro e Vimieiro/Óvoa;
  - b. Isolamento, ausência/indisponibilidade de apoio familiar e/ou risco social;
  - c. Pessoas socialmente carenciadas;
  - d. Grau de dependência;
  - e. Não sofrer de doença infecto-contagiosa;
  - f. Ter um familiar directo ou cônjuge a frequentar a resposta social;
  - g. Ser Irmão e/ou aposentado da SCM;
  - h. Frequentar outra resposta da SCM.
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respectivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

## **Artigo 9.º**

### **Processo de Candidatura**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sócio-familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da SCM.
2. O indivíduo/ família deverá dirigir-se ao Director(a) Técnico(a) da valência, com realização de entrevista ao idoso ou à pessoa responsável por este, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;



- b. Cartão de Contribuinte;
- c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d. Cartão de Utente (SNS);
- e. Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do cliente;
- f. Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar.

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

- 3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade.

### **Artigo 10.º**

#### **Admissão**

- 1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Director/a Técnico/a destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da SCM.
- 2. As admissões serão efectuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direcção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a deliberação da respectiva participação mensal.
- 3. O processo de admissão termina com a celebração de contrato de prestação de serviços, anexo ao presente regulamento (Anexo I) e que dele faz parte integrante, que será assinado por representante da SCM e pelo cliente ou seu responsável legal.



### **Artigo 11.º**

#### **Período de ambientação**

A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.

### **Artigo 12.º**

#### **Registo dos Clientes**

1. Deverá existir registo de clientes, atualizado, onde conste a identificação, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O processo individual deve permanecer na Instituição.

### **Artigo 13.º**

#### **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 (anexo II).
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 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 familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do cliente, e escrever-se “a rogo de”.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue pessoalmente.

#### **Artigo 14.º**

##### **Comunicações**

1. É da exclusiva responsabilidade do 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.

#### **Artigo 15.º**

##### **Processo Individual de cliente**

1. Nesta Instituição existe, para cada cliente, um processo onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação financeira, necessidades específicas, hábitos de vida, gostos, interesses e história de vida, instruído pela Directora Técnica.



## CAPÍTULO III

### COMPARTICIPAÇÕES

#### Artigo 16.º

##### Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:
  - **Princípio da universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis sócio-económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
  - **Princípio da justiça social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
  - **Princípio da proporcionalidade** – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Art. 5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:



SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem a aplicar
2 Serviços	40%	2 Serviços	60%
3 Serviços	50%	3 Serviços	65%
4 Serviços	60%	4 Serviços	75%
5 Serviços	De 61% a 75%	5 Serviços	75%
6 Serviços		6 Serviços	75%

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

3.1- Quando da contratualização de higiene pessoal se o serviço for:

- Uma vez por semana acresce - 5%,
- Diariamente (inclusive fim-de-semana) - 10%,
- Utentes acamados (inclusive fim-de-semana) - 15%.

4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preço devidamente deliberado.

### Artigo 17.º

#### Cálculo do Rendimento Per Capita

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

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N = Número de elementos



## Artigo 18.º

### **Prova dos rendimentos e despesas do cliente**

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, pode a SCM convencionar um montante de comparticipação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

### **Comparticipação financeira de clientes**

### **Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

## Artigo 19.º

### **Comparticipação**

1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do início do ano civil.



2. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo a primeira prestação liquidada no ato de admissão.
4. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efectuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, poderá ser motivo para exclusão da resposta social.
6. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. No caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês o clientes pagará metade da mensalidade.
7. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

## **Artigo 20.º**

### **Conceitos**

***Despesas Fixa*** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;



- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### **Comparticipação financeira de clientes**

#### **Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do cliente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o custo médio por cliente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 21.º**

##### **Horário de Funcionamento**

O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 08h:30 às 18h:00, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os clientes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

O SAD encerra nos dias 25 de Dezembro, 01 de Janeiro e dia de Páscoa.



**Artigo 22.º**

**Direitos dos clientes**

Os clientes do SAD têm os seguintes direitos:

- a) À inviolabilidade da correspondência;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o cliente no seu domicílio;
- d) Às informações constantes no dossier do cliente no domicílio;
- e) Ao cliente respeito pela sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f) A um plano de cuidados estabelecidos;
- g) À qualidade nos serviços prestados.

**Artigo 23.º**

**Deveres dos clientes**

Os utentes da SAD devem:

- a) Informar atempadamente qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as mensalidades, pelos serviços prestados, durante o mês corrente.

**Artigo 24.º**

**Direitos da SCM**

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento.



- b) Encaminhamento do cliente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e, quando tal se justifique, pela necessidade de preservar a qualidade de vida do cliente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo mesmo.
- c) Rescindir de Contrato com o cliente nos termos do Art. 27º do presente Regulamento.

### **Artigo 25.º**

#### **Deveres da SCM**

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- d) Organizar um processo individual por cliente;
- e) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pelo SAD;





## **CAPÍTULO V**

### **DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **Artigo 26.º**

##### **Sanções/Procedimentos**

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na SCM.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do contrato de prestação de serviços
3. 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.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para procedimento judicial.

#### **Artigo 27.º**

##### **Cessação da Prestação de Serviços**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser redigido por escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Revogação por uma das partes;
  - c) Incumprimento;



- d) Inadaptação do cliente.
2. Em caso do cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à SCM, com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo, implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respectivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) A existência de dívidas à SCM, designadamente, uma ou mais mensalidades e respectivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.



## **CAPÍTULO VI**

### **PESSOAL**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 28.º**

#### **Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da SCM;
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Director(a) Técnico(a) licenciado/a na área das Ciências Sociais;
3. A selecção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCM;

#### **4. Funções de Director Técnico:**

- Dirigir o funcionamento do estabelecimento coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- Verificar as condições de confecção e serviço da alimentação em articulação com o Nutricionista/Dietista da Instituição que deverá proceder à afixação das ementas semanais nos termos da legislação em vigor;
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, informação/esclarecimento de natureza técnica, inerentes ao funcionamento da Instituição, tendo em vista a sua melhoria;



- Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo o conflito;
- Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover de acordo com a Mesa Administrativa acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- Participar nas reuniões da Direcção, quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento, sempre que para tal seja convocada;
- Propor à Direcção a admissão de pessoal, na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;
- Propor à Direcção a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;
- Zelar pela aplicação do Regulamento Interno;
- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo se necessário a visita domiciliária;
- Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadas das comparticipações familiares;
- Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter 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 processo);
- Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e a comunidade em geral;
- Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre Instituições, sobretudo a nível do concelho

## 5. Funções do restante pessoal:

### Ajudante Familiar:

- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- Proceder ao acompanhamento do cliente no domicílio;



- Receber mensalidades do cliente, que entregará assim que possível nos Serviços Administrativos;
- Avaliar, com coordenação superior, as necessidades dos clientes;
- Registar as actividades diárias executadas;
- Cuidar da higiene e conforto do cliente, de acordo com o grau de dependência;
- Recolher roupas sujas e distribuir roupa lavada, podendo ainda efectuar o respectivo transporte;
- Acompanhar nas deslocações;
- Realizar serviços de limpeza no domicílio do cliente;
- Informar a SCM de eventuais alterações que se verifiquem na situação global do cliente;
- Conduzir viaturas da SCM.

#### **Cozinheiro/a**

- Apoiar a preparação e confeccionar as refeições;
- Distribuir as refeições (por marmitas);
- Contribuir para a confecção das ementas;
- Requisitar e receber os produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
- Zelar pela manutenção dos procedimentos garantes de uma boa higiene e segurança na cozinha;

#### **Ajudante de cozinha**

- Preparar as refeições em colaboração com o cozinheiro/a;
- Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

#### **Trabalhadoras da lavandaria**

- Proceder à lavagem e tratamento de roupas.



**Artigo 29.º**

**Deveres Gerais dos/as Funcionários/as**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da SCM;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a SCM;
3. Tratar os clientes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou acções que as possam ofender ou atentar contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
6. Guardar lealdade à SCM, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCM, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas acções de formação que forem proporcionadas pela SCM, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;



9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da SCM, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a SCM e zelar pelos seus interesses, não participando em actos que a possam lezar e de que tenham conhecimento;
12. Proceder dentro da SCM como verdadeiro profissional, com correcção e apurmo moral;
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento ao Coordenador/Director Técnico;
14. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objectivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objectos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

### **Artigo 30.º**

#### **Direitos Gerais dos/as Funcionários/as**

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) A todos os consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.



## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 31.º**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da SCM deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

#### **Artigo 32.º**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta SCM possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que desejado.

#### **Artigo 33.º**

##### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em vigor após a sua aprovação pela Mesa Administrativa da SCM.





**Artigo 34.º**

**Aprovação, Edição e Revisões**

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de \_\_\_\_\_, aos \_\_\_\_\_.

**A Mesa Administrativa,**

\_\_\_\_\_

*[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]*

# ANEXO I

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTA COMBA DÃO**

# **Contrato de Prestação de Serviços**

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão**

**Serviço de Apoio Domiciliário**

**Contrato de Prestação de Serviços**

**PRIMEIRO OUTORGANTE:**

A Santa Casa da Misericórdia, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Santa Comba Dão, registada 11/07/85, sob o nº 38/85 a fls. 20 e 21 do livro nº38 das (Associações; Irmandades) de Solidariedade Social, contribuinte fiscal nº 500730725, representada pelo seu Provedor, Exmo. Senhor Rui Manuel Prata dos Santos.

**SEGUNDO OUTORGANTE:**

\_\_\_\_\_, Portador do CC/BI  
nº \_\_\_\_\_, Contribuinte Fiscal nº \_\_\_\_\_, residente  
\_\_\_\_\_, que intervém  
no presente contrato na qualidade de tomador de serviços.

Entre os Outorgantes é celebrado, livremente e de boa fé, o presente contrato, que se rege pelas cláusulas seguintes:

**Cláusula I**

O presente contrato vise regular a prestação de apoio social, exercida pelo Primeiro Outorgante, no Serviço de Apoio Domiciliário.

## **Cláusula II**

### **DIREITOS**

O Segundo Outorgante tem os seguintes direitos:

- À inviolabilidade da correspondência;
- À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o cliente no seu domicílio;
- Às informações constantes em dossier do cliente;
- Ao cliente respeito pela sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- A um plano de cuidados estabelecidos;
- À qualidade nos serviços prestados.

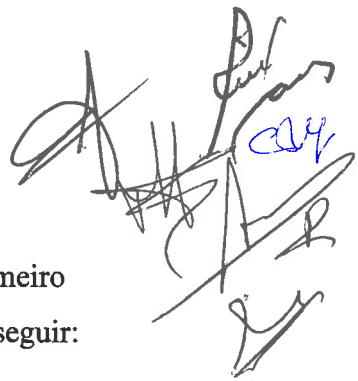
## **Cláusula III**

### **DEVERES**

O Segundo Outorgante compromete-se a:

- Informar atempadamente qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- Pagar as mensalidades, pelos serviços prestados, no mês corrente.

#### Cláusula IV



Sendo condição de aceitação a contratação de pelo menos 2 serviços, o Primeiro Outorgante compromete-se a prestar ao Segundo Outorgante os serviços a seguir:

- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- Confeção, transportes e distribuição de refeições;
- Tratamento de roupa;
- Acompanhamento das refeições especialmente nas situações de pessoas sós e/ou com vigilância de medicação;
- Organização/administração de medicação quando prescrita pelo médico;
- Acompanhamento e transporte a consultas;
- Cuidados de imagem;
- Pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade;
- Apoio psicossocial;

O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outras iniciativas de acordo com o Plano de Atividades anual da Instituição.

### Cláusula V

Para retribuição dos serviços prestados pelo Primeiro Outorgante, o segundo Outorgante compromete-se a:

- Participar com a quantia mensal de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) €, que corresponde ao montante que lhe é devido, pela aplicação da tabela de participações em vigor na Instituição, participação que será revista de acordo como estipulado no regulamento interno.

### Cláusula VI

O presente contrato tem início em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e vigora por tempo indeterminado, podendo cessar por acordo e/ou morte do Segundo Outorgante.

O presente contrato é expressão livre e esclarecida da vontade de todos os Outorgantes, pelos quais vai ser assinado.

\_\_\_\_\_ (local) \_\_\_\_\_ (dia) \_\_\_\_\_ (mês ) \_\_\_\_\_ (ano)

O Primeiro Outorgante \_\_\_\_\_

O Segundo Outorgante \_\_\_\_\_

*[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]*

# ANEXO II





**Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão**  
**Serviço de Apoio Domiciliário**

*[Handwritten signatures and initials in black and blue ink]*

Eu, \_\_\_\_\_,

declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno em vigor, para a Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, da Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão.

Por ser verdade, dato e assino a presente declaração.

\_\_\_\_\_ (focal). \_\_\_\_\_ (dia) \_\_\_\_\_ (mês) \_\_\_\_\_ (ano)

Segundo outorgante

\_\_\_\_\_