



REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

PREÂMBULO

A Santa Casa da Misericórdia de Ferreira do Zêzere possui acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, desde 1984. Esta resposta social tem capacidade para 40 utentes.

São considerados valores basilares para a prática da acção dos profissionais desta Santa Casa, a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa, a responsabilidade, a privacidade individualidade de cada utente.

A administração, colaboradores, utentes e familiares têm o dever de cumprir os artigos que constam do presente regulamento



CAPÍTULO I

Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação

Artigo 1º

Caraterização e Localização

A Santa casa da Misericórdia de ferreira do Zêzere, adiante designada por SCMFZ, tem sede na Rua Quinta das Acácias, nº1A, 2240-403 Ferreira do Zêzere.

Artigo 2º

Âmbito de aplicação e Conceito

As presentes normas visam regulamentar as condições de instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária. A reposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designada por SAD, funciona na Rua Quinta das Acácias, nº1A, 2240-403 Ferreira do Zêzere.

Artigo 3º

Legislação aplicável e Enquadramento Legal

Os princípios legislativos pelos quais se rege o SAD desta Santa Casa são:

- Portaria nº38/2013, de 30 de Janeiro;
- Decreto-Lei 141/89, de 28 de Abril;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário entre o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – Biénio 2015/2016;
- Circular nº4, de 16 de dezembro de 2014, da Direção Geral da Segurança Social – Comparticipações Familiares;
- Manual para a Gestão de Qualidade de Resposta Social SAD.

Artigo 4º

Objetivos gerais

São objetivos deste serviço:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, não pretendendo substituir a ajuda de familiares, vizinhos e outro tipo de entreaajuda;



2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Contribuir para o protelar ou até mesmo o evitar o processo de institucionalização
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
5. Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
6. Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

CAPÍTULO II

Artigo 5º

Horários e Calendarização

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de terça a quinta-feira das 8h30 às 19h00 sendo prestados todos os serviços. De sexta a segunda-feira das 9h00 às 17h00 são assegurados apenas a distribuição de refeições e higiene pessoal, bem como nos dias Santos de Guarda nomeadamente, a Sexta-feira Santa, o dia de Natal e dia de Ano Novo.

CAPÍTULO III

Processo de Admissão

Artigo 6º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo social, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Documento de identificação;
 - b) Número de Contribuinte;
 - c) Número de identificação da Segurança Social (NISS)
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente.
2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte, das 9.30 às 13.00 e das 14.00 às 17.00.



3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de Serviço Social, da Santa Casa da Misericórdia de Ferreira do Zêzere.
4. Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 7º

Condições de Admissão

1. São destinatários desta resposta social os indivíduos e famílias em situação de dependência física que residam, em todas as freguesias do Concelho de Ferreira do Zêzere, com exceção da União de freguesias de Areias e Pias e freguesia de Chãos.
2. Salienta-se que para usufruírem dos Serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Ferreira do Zêzere, os utentes deveram ser sócios da mesma.
3. São critérios de prioridade na seleção dos utentes
 - Idade do cliente;
 - Ser sócio da SCMFZ;
 - Grau de dependência;
 - Recursos económicos;
 - Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
 - Risco de isolamento social;
 - Situações de emergência social.
4. Não podem ser admitidos no SAD pessoas ou famílias que:
 - a) Necessitando de cuidados durante 24 horas não tenham quem assegure os referidos cuidados fora dos períodos de presença física da equipa de SAD.
 - b) Cujas problemáticas complexas ultrapassem o âmbito de competência e capacidade do SAD.

Artigo 8º

Admissão

Depois de comunicar ao utente a decisão da sua admissão é agendada uma visita domiciliária, a realizar pela Diretora Técnica da resposta social, não só para averiguar a situação sociofamiliar mas também o grau de dependência e situação económica.



CAPÍTULO IV

Comparticipação Familiar

Artigo 9º

Cálculo da Mensalidade

1. A participação familiar mensal a estabelecer para cada utente é calculada em função do estudo da situação económica do agregado familiar com base na legislação em vigor. É aplicada uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do utente conforme o número de serviços prestados.
2. O SAD desta Santa Casa presta os seguintes serviços básicos a cada utente:
 - Cuidados de Higiene e conforto pessoal;
 - Distribuição de refeições;
 - Higiene habitacional;
 - Tratamento de Roupa
3. Para além dos serviços acima identificados a SCMFZ pode ainda assegurar outros serviços, que poderão substituir algum ou alguns dos serviços básicos ou serem objeto de pagamento suplementar, nomeadamente:
 - Preparação semanal da medicação;
 - Auxílio na administração Medicamentosa;
 - Acompanhamento ao exterior;
 - Aquisição de bens e/ou a serviços no exterior;
 - Apoio social
4. A participação familiar máxima pelos serviços de SAD não poderá ultrapassar as seguintes percentagens sobre o Rendimento *per capita*:
 - Até 60% pela utilização dos 4 serviços básicos
 - Até 25% pela utilização dos 5 serviços extra.

O valor do somatório das percentagens dos serviços básicos com as percentagens dos serviços extra não poderá exceder 75% sobre o rendimento *per capita*.

5. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula e de acordo com o estabelecido na Circular nº4/2014:

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



Sendo:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (Anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

6. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas pela frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento
7. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - 7.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,
 - 7.2 O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - 7.3 Despesas com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - 7.4 As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
8. Ao somatório das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas 7.2,7.3 e 7.4, fica estabelecido como limite máximo do total das despesas a considerar o valor equivalente ao RMMG em vigor. Nos casos em que essa soma é inferior ao RMMG é considerado o valor real das despesas.
9. A falta de entrega dos documentos necessários para o cálculo do rendimento *per capita* implica o pagamento da mensalidade máxima.
10. As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual.
11. Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas para apurar as situações, podendo a SCMFZ determinar a participação familiar de acordo com os rendimentos presumidos.



Artigo 10º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês a que correspondem, das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h00, nos Serviços Administrativos da SCMFZ.
2. A mensalidade deverá ser paga em numerário, cheque ou transferência bancária pelo utente ou seu responsável.

Artigo 11º

Reduções da Participação Familiar

Haverá lugar para uma redução da participação familiar nas seguintes situações:

- a) 10% nas mensalidade quando o período de ausência, devidamente justificado por escrito, exceda os 15 dias consecutivos. Inicia-se a contagem do prazo no 1º dia útil á tomada de conhecimento por parte da SCMFZ;
- b) Todas as admissões que forem efetuadas até dia 15 deverão proceder ao pagamento total da participação mensal definida. Caso a admissão seja efetuada após esta data haverá uma redução de 30% na participação familiar mensal do 1º pagamento.

Artigo 12º

Ausências

1. O utente deve comunicar á Instituição a sua ausência do domicílio, caso não seja possível avisar com maior antecedência, até às 18h00 do dia anterior.
2. A ausência por período de tempo consecutivo igual ou superior a um mês, sem que tenha sido comunicado por escrito a esta Santa Casa, tem como consequência a anulação da inscrição.

CAPÍTULO V

Instalações e Recursos Humanos

Artigo 13º

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações da Santa Casa da Misericórdia de Ferreira do Zêzere e as suas instalações/equipamentos são compostas por:
 - a) Cozinha (em comum com outras respostas sociais);



- b) Lavandaria/ rouparia (em comum com outras respostas sociais);
- c) Secretaria (em comum com outras respostas sociais);
- d) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- e) Viaturas ligeiras (em comum com outras respostas sociais);

Artigo 14º

Recursos Humanos

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor. É constituído por:
 - 1 Director Técnico
 - 1 Técnico de Serviço Social
 - Funcionários Administrativos (comuns a outras respostas sociais)
 - 8 Ajudantes de Acção Directa
 - 4 Ajudante de Acção Directa – Lavandaria (comum a outras respostas sociais)
 - 1 Cozinheira (comum a outras respostas sociais)
 - 1 Ajudante de Cozinha (comum a outras respostas sociais).

A Direção Técnica do SAD compete a um técnico superior de serviço social, nos termos da Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome formação se encontra afixado em lugar visível.

Artigo 15º

Direitos dos Utentes

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



Artigo 16º

Deveres dos Utentes

- a) Colaborarem com a equipa de Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- b) Satisfazerem os custos da comparticipação familiar, de acordo com o previamente estabelecido.
- c) Cumprir o regulamento;
- d) Avisar a instituição de qualquer alteração ao serviço.

Artigo 17º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Ver cumprido o regulamento interno do SAD;
- b) Serem tratados com dignidade os dirigentes, trabalhadores e voluntários da instituição;
- c) Ver respeitado o seu património.

Artigo 18º

Deveres da instituição

São deveres da Instituição

- a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- d) Manter actualizados os processos dos utentes;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- f) Dispor de um Livro de Reclamações;



CAPÍTULO VI

Disposições Finais

Artigo 19º

Contrato

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

Artigo 20º

Cessação da Prestação de serviços

1. A cessação da prestação dos serviços da resposta de SAD por parte do utente pode ocorrer por:
 - a) Motivos previsíveis devendo para tal esta Santa Casa ser informada por escrito, através de impresso próprio, com uma antecedência mínima de 15 dias;
 - b) Motivos imprevisíveis devendo a instituição ser avisada logo que possível.
2. A cessação da prestação dos serviços da resposta de SAD por parte da SCMFZ pode ocorrer por:
 - a) Por incumprimento do estabelecido no presente regulamento

Artigo 21º

Guarda de Bens Pessoais

1. A SCMFZ pode assegurar a guarda das chaves do domicílio do utente, em situações a analisar pela diretora Técnica, desde que estas sejam entregues devidamente identificadas.
2. Em caso de cessação do contrato o utente deverá dirigir-se à SCMFZ no prazo de 30 dias para proceder à recolha da chave.

Artigo 22º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da Santa Casa da Misericórdia de Ferreira do Zêzere sempre que desejado.



Artigo 23º

Aspetos de ordem geral

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que a legislação ou normativos o exijam.
2. Em caso de eventuais lacunas estas serão suprimidas pela Mesa Administrativa tendo em conta a legislação e normativos em vigor.
3. O presente regulamento entra em vigor no dia 23 de Março de 2015 e revoga o anterior regulamento.