



**REGULAMENTO INTERNO**  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**CAPÍTULO I**  
**Disposições Gerais**

**NORMA I**  
**DA NATUREZA E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma Resposta Social da Santa Casa da Misericórdia de Tarouca, Instituição de Solidariedade Social, cujos compromissos se encontram registados na Direção Geral da Ação Social.

**NORMA II**  
**Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto de lei no 172 A/2014, de 14 de novembro – aprova os estatutos das IPSS;
- b) Portaria nº 196- A/2015, 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento das repostas sociais, em conformidade com o subsistema da ação social;
- c) Decreto de lei no 64/2007 alterado e republicado pelo decreto de lei n 33/2014 de 4 de março - define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de cooperação em vigor;
- e) Circulares de orientação técnica acordadas de CNAAPAC;
- f) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.
- g) Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro - aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.



### **NORMA III**

#### **Fins e Objetivos**

1. O Apoio Domiciliário 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, carência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e suas 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 utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
  - d) Apoiar Utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
  - e) Colaborar ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

### **NORMA IV**

#### **Serviços e Atividades Desenvolvidas**

1. A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário está disponível 24h e presta um conjunto de serviços permitindo aos Utentes permanecerem no seu ambiente familiar e social.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar os seguintes Serviços:
  - 2.1. **Alimentação:**
    - a) O SAD fornece aos utentes pequeno-almoço, almoço e jantar.
    - b) A alimentação é variada, equilibrada, tendo em conta, aquando da elaboração de ementas, as necessidades nutricionais de cada utente, o seu estado de saúde, bem como outros fatores que influenciem a sua vida;
    - c) As ementas serão afixadas na Instituição e têm validade para toda a semana.



**2.2. Cuidados de Higiene Pessoal:**

As Ajudantes Familiares Domiciliárias asseguram aos utentes os cuidados necessários de higiene diária, como a frequência a definir, mediante as necessidades de cada utente.

**2.3. Cuidados de Saúde e Enfermagem:**

- a) As Ajudantes Familiares Domiciliárias são responsáveis pela Administração dos medicamentos de acordo com o respetivo plano terapêutico e com a prescrição médica;
- b) São prestados cuidados de enfermagem, conforme as necessidades do utente e as orientações clínicas do médico.

**2.4. Tratamento de Roupas:**

- a) Todas as roupas dos Idosos são marcadas com um número, de modo a permitir a sua identificação;
- b) A limpeza e tratamento de roupas são feitos na lavandaria da Instituição.

**2.5. Higiene da habitação:**

As Ajudantes Familiares Domiciliárias realizam com periodicidade a definir de acordo com a necessidade e a vontade expressa pelo utente tarefas domésticas e higienização da habitação.

**2.6. Teleassistência**

- a) É assegurado o serviço de Teleassistência aos utentes, fundamentalmente, aos idosos que vivem sozinhos, proporcionando-lhes apoio, acompanhamento e segurança, deixando transparecer uma maior tranquilidade, autoestima, autonomia e satisfação.
- b) A Teleassistência é um serviço de assistência permanente, que permite responder qualquer situação de emergência.

**2.7. Serviços de transporte e acompanhamento ao exterior** desde que a situação familiar/económica assim o justifique.

**2.8. Atividades de Animação**, promotoras do desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos), realizada por técnicos com formação específica e atividades de animação lúdica (festas, passeios), sempre de acordo com o constante do plano de atividades da Instituição, anualmente aprovado.

**2.9. Acompanhamento Psicossocial:**

É realizado periodicamente e sempre que se justifique um acompanhamento psicossocial ao utente.

3. Os Serviços de Apoio Domiciliário a prestar a cada utente decorrerão da necessidade expressa pelo utente e da avaliação da situação efetuada pela Equipa Técnica da Instituição.

4. Os Serviços de Apoio Domiciliário a prestar, depois de acordados, constarão de um contrato de prestação de serviços a celebrar entre a Instituição e o utente ou no seu impedimento, o seu responsável.



**NORMA V**  
**Capacidade de Resposta**

A capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário decorrerá do número e tipologia de situações apoiar, bem como da área geográfica de abrangência e dos recursos técnicos e humanos que a Instituição disponha, garantindo a qualidade dos serviços prestados.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA VI**  
**Condições de Admissão**

É necessário o preenchimento de ficha de inscrição própria e ficha de processo individual por utente com indicação dos seus elementos identificativos.

- a) São considerados utentes do SAD as pessoas de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação lhes permita permanecer no seu meio natural de vida. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
- b) Que a admissão seja da vontade do utente;
- c) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência);
- d) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

**NORMA VII**  
**Critérios de Admissão**

A admissão de utente será feita de acordo com os seguintes critérios:

<b>Critérios</b>	<b>Ponderação</b>
Pessoa em situação social e economicamente mais desfavorecida	20%
Perda de autonomia por motivo de doença, deficiência, velhice ou outro	18%
Ausência ou indisponibilidade da família	15%
Risco de isolamento social	12%
Grau de Dependência	10%
Situação encaminhada pelos Serviços de saúde, nomeadamente Hospitais	10%
Residir no Concelho de Tarouca	10%
Idade do Utente	5%



## Santa Casa da Misericórdia de Tarouca

### Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

1ª edição  
1ª revisão

<b>Total</b>	<b>100%</b>
--------------	-------------

#### **NORMA VIII**

##### **Processo de Candidatura**

1. O utente deverá dirigir-se aos Serviços Técnicos de Apoio Social da Misericórdia, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de Identificação Fiscal, Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- b) Cartão de Utente (SNS);
- c) Comprovativo atualizado do valor dos rendimentos do agregado familiar, ou outros rendimentos (rendas, juros de capitais etc.) ou, quando não haja rendimentos, uma declaração sob compromisso de honra do utente em como não auferir de outros rendimentos;
- d) Relatório médico com indicação da situação de saúde e comprovativo da situação clínica do utente;
- e) Uma fotografia tipo passe.

2. 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 anualmente a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

3. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta dos Serviços Técnicos de Apoio Social sempre que haja vagas, cabendo a este Órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva capacitação mensal.

#### **NORMA IX**

##### **Falsas Declarações**

Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao utente ou na documentação entregue para formação do seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte da Misericórdia, não tendo o utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

#### **NORMA X**

##### **Processo Individual do Utente**



## Santa Casa da Misericórdia de Tarouca

### Regulamento Interno – *Serviço de Apoio Domiciliário*

1ª edição  
1ª revisão

Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial de utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

#### **a) Área Sociofamiliar:**

- Fotografia tipo passe;
- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão;
- Cartão de contribuinte;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Documento (s) comprovativo (s) do valor do (s) rendimento (s) mensal (ais)
- Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD.
- Processo de Candidatura
  - Ficha de inscrição e de admissão;
  - Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos
- Processo de Admissão e Acolhimento
  - Programa de Acolhimento
  - Relatório do Programa de Acolhimento
- Plano Individual
  - Ficha de Avaliação Diagnóstica
  - Plano Individual
- Ocorrências e Diligências

#### **b) Área da Saúde:**

- Fotocópia do cartão de utente do Centro de Saúde;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente no SAD.

#### **c) Área Jurídica:**

- O utente e o seu familiar direto, e/ou um representante legal, deverão assinar um contrato de prestação de serviços e alojamento com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o utente às atualizações do valor e do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade.



#### **NORMA XI**

##### **Período de Adaptação**

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita adaptação quer para observação e verificação das condições deste regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito ao reembolso.

#### **NORMA XII**

##### **Registo de Utente**

Existe um registo de utentes, atualizado, onde consta a identificação do utente, datas de entrada e saída, motivo e contatos a estabelecer em situações de emergência.

#### **CAPÍTULO III**

#### **COMPARTICIPAÇÕES**

#### **NORMA XIII**

##### **Comparticipação Familiar Mensal (C.F.M.)**

1. A prestação de serviços em SAD é obrigatoriamente comparticipada, pelo utente e/ou seu agregado familiar, através do pagamento de uma mensalidade fixada de acordo com o rendimento “per capita” do agregado familiar, calculada em função das normas e legislação em vigor.
2. Para a resposta social/valência SAD o agregado familiar a considerar é o utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, de acordo com a Orientação Técnica, Circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social, designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;



## Santa Casa da Misericórdia de Tarouca

### Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

1ª edição  
1ª revisão

- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial e administrativa (não inclui o representante legal do incapaz ou do inabilitado, a menos que tal conste da sentença do tribunal);
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para o cálculo da C.F.M. é seguida a seguinte fórmula, conforme legislação atualmente em vigor, RC (rendimento “per capita” mensal), é igual a RAF a dividir por 12 menos D (sendo que RAF é o rendimento do agregado familiar anual ou anualizado e o D as despesas mensais fixas), a dividir por n (número de elementos do agregado familiar):

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

4. O cálculo das comparticipações compete ao técnico responsável, a quem o utente ou os seus familiares devem apresentar os documentos necessários, sendo o mesmo feito na altura da admissão.

5. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. A percentagem aplicada varia consoante os serviços prestados e a modalidade em que os serviços são prestados ao utente. As percentagens variam entre os 50% (mínima) e os 75% (máxima), de acordo com orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor.

A comparticipação devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:

- a) Alimentação – 20%
- b) Higiene Pessoal – 10%
- c) Higiene Habitacional – 10%
- d) Tratamento de Roupa – 10%
- e) A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma Higiene pessoal por dia, Serviços de Saúde/Enfermagem e Apoio Psicossocial, são determinadas pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:



## Santa Casa da Misericórdia de Tarouca

### Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

1ª edição  
1ª revisão

SAD prestado diariamente incluindo feriados e fins-de-semana	Percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar	Obs.
5 Serviços	65%	• Sempre que este serviço não é prestado ao fim-de-semana à lugar a uma redução de 10%
6 Serviços	70%	
7 ou mais serviços	75%	

6. Para cálculo da C.F.M. têm-se em conta a situação socioeconómica dos familiares ou responsáveis legais pelo utente, nos termos da lei.

7. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos, discriminados na Orientação Técnica, Circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente;
- De pensões;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (só se aplica para as bolsas pós-licenciatura);
- Prediais;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados pelo Tribunal aos menores, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

8. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

9. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior é aplicado um limite máximo do total das despesas a considerar de valor igual à retribuição mínima mensal



garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

10. Os gastos com medicação e outras despesas extraordinárias (roupas de uso pessoal; material de incontinência, como fraldas, resguardos e outros; calçado; cabeleireiro; etc.) não estão cobertas pela comparticipação e são da responsabilidade do utente e dos seus familiares ou representantes.

11. O limite máximo da C.F.M. não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social/valência, por Orientação Normativa da Segurança Social, assim como da restante legislação.

12. Os utentes que não estejam abrangidos pelo acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P., pagam pela mensalidade o valor definido como custo médio real utente para esse ano.

13. Considera-se custo médio real do utente o valor calculado em função do valor das despesas com funcionamento do SAD verificadas no ano anterior, atualizado com índice de inflação verificado e número de utentes que frequentaram a resposta social/valência nesse ano.

14. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda dos 15 dias seguidos.

#### **NORMA XIV**

##### **Prova de Rendimentos e Despesas**

1. A prova dos rendimentos declarados é feita mediante a apresentação de documentos que comprovem de forma rigorosa as declarações prestadas.

2. Sempre que surjam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento apresentadas, são tomadas as diligências que se considerem adequadas ao apuramento da verdade, o SAD pode, durante este processo, aplicar o montante de comparticipação familiar máxima, até à regularização da situação.

3. A falta de entrega dos documentos previamente pedidos para prova dos rendimentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima, até à regularização da situação.

4. A prova das despesas deve ser feita mediante a apresentação de documentos atuais referentes à situação dos elementos do agregado familiar na fase de admissão do utente, com exceção dos comprovativos das despesas de saúde referentes aos gastos mensais com



medicamentos de uso continuado, dos quais são necessários comprovativos dos últimos três meses.

#### **NORMA XV**

##### **Revisão da Participação Familiar Mensal**

1. O valor da mensalidade é revisto anualmente, no início de cada ano, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do utente.
2. Sempre que ocorra alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da C.F.M., designadamente, alterações ao nível da prestação de serviços, composição do agregado familiar e rendimentos do agregado familiar, pode o SAD proceder à revisão da participação.
3. O utente, os familiares ou representantes têm o dever de informar o técnico responsável da SCMT de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva C.F.M., assim como alterações à composição do agregado familiar.
4. Da aplicação da nova fórmula de cálculo da C.F.M., constante do art.º 33.º n.º 3 deste regulamento e estabelecida pela Circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social, não podem resultar aumentos anuais superiores a 5% dos valores das participações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos.

#### **NORMA XVI**

##### **Alteração aos Valores da Mensalidade**

Só são feitos descontos nas mensalidades desde que a não utilização do serviço seja devidamente justificada e se verifique uma das situações seguintes:

- a) O utente que esteja ausente do serviço por um período de tempo superior a 15 dias seguidos, o que determina uma redução de 10% no valor da participação;
- b) Sempre que houver lugar à redução prevista no número anterior este desconto é efetuado sobre o valor da participação do mês seguinte àquele em que o utente esteve ausente.

#### **NORMA XVII**

##### **Pagamento**



## Santa Casa da Misericórdia de Tarouca

### Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

1ª edição  
1ª revisão

1. O pagamento das comparticipações é efetuado na secretaria da Misericórdia, até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
2. Os donativos que, por vontade do Utente e/ou respetiva família, excedam o que é devido, deles se passará o respetivo recibo em nome de quem os fizer.

#### CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E NORMAS DE FUNCIONAMENTO DO SAD

##### NORMA XVIII Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona nas instalações da Sede da Santa Casa da Misericórdia de Tarouca.

##### NORMA XIX Horário de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ter duas modalidades de funcionamento.
  - De 2.ª a 6.ª feira (dias úteis), podendo verificar-se exceções, sempre que se justifique.
  - Todos os dias incluindo feriados e fins-de-semana.

O horário de funcionamento do SAD é estipulado de acordo com as necessidades dos utentes e a disponibilidade da Instituição. O serviço de Teleassistência é garantido 24h.

2. O horário das refeições:

a) As refeições serão distribuídas no seguinte horário:

- **Pequeno-Almoço:** 8:30 – 10:00 horas
- **Almoço:** 12:00 – 13:30 horas
- **Lanche:** vai aquando o almoço
- **Jantar:** 18:30 – 20:00 horas

Os horários podem sofrer alterações de acordo com as necessidades verificadas ou qualquer situação anómala que o justifique.

##### NORMA XX



### **Alimentação**

1. A Instituição providencia uma alimentação adequada e saudável e igual para todos os utentes, sem prejuízo dos regimes dietéticos prescritos pela nutricionista ou serviços médicos.
2. Todas as refeições são garantidamente distribuídas respeitando as normas da segurança alimentar.
3. Semanalmente, é dado a conhecer o mapa de ementas das refeições principais.

### **NORMA XXI**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal está estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo sempre por base os indicadores mínimos legalmente definidos.
2. A seleção e recrutamento do pessoal são da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
3. Está afixado o organograma da Misericórdia e das Respostas Sociais, bem como o quadro de pessoal da mesma.

### **NORMA XXII**

#### **Direção Técnica**

A Direção Técnica do SAD da Misericórdia é assegurada por um elemento com formação técnica e académica adequada, na área das ciências sociais e humanas, de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA XXIII**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Santa Casa da Misericórdia de Tarouca dispõe livro de reclamações (livro vermelho), que poderá ser solicitado junto de Receção sempre que desejado.

### **CAPÍTULO V**

#### **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXIV**

#### **Obrigações da Misericórdia**



A Misericórdia, 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 utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição;
- b) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das atividades do SAD;
- c) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- d) Planificar anualmente as atividades a desenvolver junto do SAD;
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e outras informações que se justifiquem.

#### **NORMA XXV**

##### **Direitos dos Utentes**

1. O domicílio do Utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização.
2. Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político.
3. Constituem ainda direito do Utente:
  - a) Usufruir do plano de cuidado estabelecido;
  - b) Exigir qualidade nos serviços prestados.
  - c) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos funcionários e direção da Misericórdia;

#### **NORMA XXVI**

##### **Deveres dos Utente**

Para obtenção de harmonia e ordem necessária ao bom funcionamento do SAD, o Utente deve sempre e em complemento das suas obrigações diárias:

- a) Usar de respeito mútuo ao nível de pessoas e de ideias e usar de colaboração recíproca com o pessoal do equipamento;
- b) Dar conhecimento e reclamar junto dos Serviços Sociais, Serviços Administrativos e/ou das Ajudantes familiares de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respetivos funcionários;



- c) Apresentar perante o Provedor e/ou Mesário do Pelouro sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever ou medidas a providenciar;
- d) Responsabilizar-se por desacatos ou acidentes que cause no percurso da prestação de serviço;
- e) Contribuir quando solicitado, dentro das suas possibilidades, para as despesas de eventuais atividades de convívio e passeios organizados, visitas e atividades afins.
- f) Sempre que o Utente tenha qualquer problema de saúde será a família contactada de forma a acompanhar o mesmo, não implicando tal motivo a obrigatoriedade de acompanhamento do mesmo pelo pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário.

#### **NORMA XXVII**

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

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação;
  - b) Caducidade (falecimento do Utente);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou terceiro outorgante pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com trinta 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 três meses da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Em caso de falecimento do Utente até ao 15º dia do mês o pagamento devido é o cálculo de metade da prestação mensal definida. Após o 15º dia do mês o pagamento devido refere-se à totalidade da mensalidade definida.

#### **CAPÍTULO VI**

##### **CULTO**

#### **NORMA XXVIII**

##### **Culto Católico**



## Santa Casa da Misericórdia de Tarouca

---

### Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

1ª edição  
1ª revisão

Os Utentes do Serviço de Apoio Domiciliário têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão, for celebrado nas instalações da Misericórdia, segundo o culto católico.

#### **CAPÍTULO VII**

#### **DISCIPLINA**

#### **NORMA XXIX**

#### **Infrações e Penalidades**

A violação culposa, por parte de qualquer Utente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Mesa Administrativa, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência ou exclusão do SAD, tendo conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências.

#### **NORMA XXX**

#### **Competência e Procedimento Disciplinar**

1. A pena de advertência é da competência conjunta do Provedor e dos Serviços Sociais mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade.
2. A pena de exclusão do Serviço de Apoio Domiciliário é de competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo Provedor, com nota de culpa e com audiência do prevaricador, Serviços Sociais e duas testemunhas conhecedoras da falta em questão.
3. Em caso de exclusão, o Utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues.

#### **NORMA XXXI**

#### **Exclusão da Responsabilidade Disciplinar**

É excluída a responsabilidade disciplinar do Utente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

#### **CAPÍTULO VIII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXII**



## Santa Casa da Misericórdia de Tarouca

### Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

1ª edição  
1ª revisão

#### Alterações ao Regulamento

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes 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.

#### NORMA XXXIII

##### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### NORMA XXXIV

##### Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor logo após a sua aprovação.

#### NORMA XXXV

##### Aprovação, Edição e Revisões

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

Este Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário foi aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Tarouca, em 31 de Julho (Ata n.º12).



