SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FRONTEIRA

Regulamento Interno

do

Serviço de Apoio Domiciliário

(4ª Revisão)

Conteúdo

CAPÍTULO I 6
(Denominação e fins do Serviço de Apoio Domiciliário) 6
Artigo 1º 6
Âmbito 6
Artigo 2º 6
Legislação Aplicável 6
Artigo 3º 6
Objectivos do Regulamento 6
Artigo 4º 6
Missão e objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário 6
Artigo 5º 8
Serviços e actividades desenvolvidas 8
Artigo 6º 8
Capacidade Instalada do Serviço de Apoio Domiciliário 8
CAPÍTULO II 9
(Processo de admissão de utentes) 9
Artigo 7º 9
Condições de admissão 9
Artigo 8º 9
Critérios de admissão 9
Artigo 9º 10
Processo de Candidatura 10
Artigo 10º 10
Base de Dados de Inscrição 10
Artigo 11º 11
Admissão 11
Artigo 12º 11
Acolhimento do Utente no Serviço de Apoio Domiciliário 11
Artigo 13º 12
Registo de Utentes 12

Artigo 14º 12
Contrato e Prestação e Serviços 12
Artigo 15º 12
Comunicações 12
Artigo 16º 13
Processo Individual do Cliente 13
CAPÍTULO III 13
(Comparticipações) 13
Artigo 17º 13
Determinações da Comparticipação 13
Artigo 18º 15
Calculo do rendimento per capita 15
Artigo 19º 15
Prova de rendimentos e despesas do utente 15
Artigo 20º 16
(Comparticipação do Utente) 16
Artigo 21 º 17
Conceitos 17
Subsecção II 19
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 19
CAPÍTULO IV 19
(Condições Gerais de Funcionamento) 19
Artigo22º 19
Horário de funcionamento 19
Artigo23 º 19
Paridade e local de alimentação 19
CAPÍTULO V 20
(Direitos e Deveres) 20
Artigo 24º 20
Direitos do utente 20
Artigo 25º 20

Deveres do utente 20
Artigo 26º 21
(Direitos da Misericórdia) 21
Artigo 27º 21
(Deveres da Misericórdia) 21
Artigo 28º 22
Responsável 22
CAPÍTULO VI 23
(Disciplina e Cessação de Serviços) 23
Artigo 29º 23
Sanções/Procedimentos 23
Artigo 30º 24
Cessação da Prestação de serviços 24
CAPÍTULO VII 25
(Pessoal) 25
Artigo 31º 25
Quadro de pessoal 25
Artigo 32º 25
Direcção Técnica 25
Artigo 33º 25
Deveres gerais dos colaboradores 25
Artigo 34º 27
Direitos gerais dos Funcionários 27
CAPÍTULO VIII 27
(CULTO) 27
Artigo 35º 27
Culto católico 27
CAPÍTULO IX 27
(Disposições Finais) 27
Artigo 36º 27
Alterações ao regulamento 27

Artigo 37º 27
Integração de lacunas 27
Artigo 38º 28
Livro de Reclamações 28
Artigo 39º 28
Entrada em Vigor 28
Artigo 40º 28
Aprovação, Edição e Revisões 28

CAPÍTULO I
(Denominação e fins do Serviço de Apoio Domiciliário)

Artigo 1º
Âmbito

O presente regulamento contêm as normas que disciplinam a frequência pelos respectivos utentes da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário de Fronteira* da *Santa Casa da Misericórdia de Fronteira*, sita em Rua Nossa Senhora da Vila Velha, doravante designadas por SAD e Misericórdia.

Artigo 2º
Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é norteado pelos princípios gerias estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo 3º
Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Misericórdia.

Artigo 4º
Missão e objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário

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, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades 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. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entre-ajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas actividades, visa alcançar os seguintes objectivos:
   a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
   b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
   c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
   d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicilio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivencia social.
   e) Contribuir para a promoção de actividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objectivo facilitar a integração do utente dependente, objectivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
   f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
   g) Promover a autonomia dos utentes;
   h) Prestar apoio social aos utentes e familiares, de modo a contribuir pra o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;

Artigo 5º

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;

c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

g) Administração de medicação, quando prescrita pelo medico;

h) Apoio social.

2 - O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:

a) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

b) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

c) Confecção de alimentos no domicílio;

d) Transporte;

e) Cuidados de imagem;

f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;

g) Realização de actividades ocupacionais.

Artigo 6º

Capacidade Instalada do Serviço de Apoio Domiciliário

A capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário é de 60 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II
(Processo de admissão de utentes)

Artigo 7º
Condições de admissão

1. A admissão do Utente 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 Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
   c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente 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 utentes em situação de grande dependência;

Artigo 8º
Critérios de admissão

1. A admissão de utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
   a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
   b) Pessoas socialmente carenciadas;
   c) Ser familiar directo de utente da Misericórdia;
   d) Ser benfeitor ou irmão da Misericórdia;
   e) Proximidade geográfica;
   f) Grau de dependência;
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o Serviço de Apoio Domiciliário procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente

mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respectivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantido a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9º

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O individuo/família deverá dirigir-se à Directora Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, nos respectivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá nesse momento entregar copia dos seguintes documentos:
   a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão;
   b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
   c) Cartão de Contribuinte;
   d) Cartão de Saúde (SNS);
   e) Relatório do médico de família, com o quadro clinico/saúde do utente;
   f) Ultima declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
   g) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e serão registadas numa base de dados.

Artigo 10º

Base de Dados de Inscrição

A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo 11º
Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato/a feita pela Directora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direcção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respectiva comparticipação mensal.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário deve no ato de admissão:
    a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos e deveres e normas internas e quotidiano do Serviço de Apoio Domiciliário;
    b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
    c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
    d) Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respectiva exclusão.

Artigo 12º
Acolhimento do Utente no Serviço de Apoio Domiciliário

A recepção do utente é feita pela Directora Técnica ou seu representante, no seu domicílio, com apresentação dos colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

Artigo 13º

Registo de Utentes

O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de um livro de registo de admissões dos utentes atualizado, onde consta a identificação do utente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em caso de emergência.

Artigo 14º

Contrato e Prestação e Serviços

1. A prestação de serviços do Serviço de Apoio Domiciliário 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 utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento devem assinar contrato de prestação de serviços com emissão da declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o 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 me nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente e escrever-se termo de rogo.
5. O regulamento Interno salvo em casos excepcionais e a pedido do responsável será entregue, impresso em papel no ato da assinatura do contrato.

Artigo 15º

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios electrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens para a

morada electrónica ou numero de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respectivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respectivo comprovativo de liquidação.
3. É da responsabilidade dos 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 16º

Processo Individual do Cliente

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário 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) Processo de candidatura, admissão e acolhimento;
    b) Plano Individual do Utente.

CAPÍTULO III
(Comparticipações)

Artigo 17º

Determinações da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- Princípio da universalidade – os equipamentos devem prever o acesso e integração de utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- Princípio da justiça social – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.

A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços pela utilização de serviços ou equipamentos do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento "per capita" de acordo com o seguinte quadro:

SAD	Percentagem a aplicar
Alimentação – 1 Refeição	30%
Alimentação – 2 Refeições	40%
Higiene pessoal	10%
Higiene Habitacional	5%
Tratamento de Roupa	5%
Assistência Medicamentosa	5%
Apoio nas refeições	5%
Outros Serviços	Tabela Própria

1. O Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado.
2. No caso de só ser requisitado um serviço a percentagem a aplicar será de 25%, exceto o serviço de refeição que o mínimo é de 30%.
3. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transacto, e devidamente afixado.

4. Será solicitada anualmente ao Utente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 18º

Cálculo do rendimento per capita

1. O cálculo do rendimento "per capita" do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do utente (anual incluído o 13º e 14º mês)

D = Despesas mensais fixas

N= Numero de elementos

Artigo 19º

Prova de rendimentos e despesas do utente

1. A prova dos rendimentos do utente 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 Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 20º
(Comparticipação do Utente)

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no compromisso de cooperação em vigor.
2. As comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento per capita.
3. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
4. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até dia 30 de cada mês. Caso isto não se verifique, 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, será motivo para exclusão da resposta social.
6. As ausências do utente, por motivo de doença devidamente comprovada ou férias com duração consecutiva superior a 15 dias e igual ou inferior a mês, confere direito à redução de 25%, calculada sobre as comparticipações mensais acordadas. O mês em que ocorre o óbito do utente serão cobrados apenas os dias frequentados. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição. As faltas injustificadas não dão direito a nenhuma redução na mensalidade.

Artigo 21 º

Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. ***Agregado Familiar*** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
2. ***Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar*** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

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

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha recta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha recta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – 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.

e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, não podendo esta ultrapassar o custo médio do utente.

CAPÍTULO IV
(Condições Gerais de Funcionamento)

Artigo22º
Horário de funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona 7 (sete) dias por semana, entre as 08.00 e as 20.00 horas, podendo ser alargadas a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor.

Artigo23 º
Paridade e local de alimentação

1. A alimentação é variada equilibrada e igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.

CAPÍTULO V
(Direitos e Deveres)

Artigo 24º
Direitos do utente

1. Os utentes de SAD tem direito:

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 utente no seu domicílio;

d) Às informações constantes no dossier do utente no domicílio;

e) Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;

f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;

g) Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 25º
Deveres do utente

1. São deveres do Utente do Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente:

a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para aprestação de serviços contratados;

b) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;

c) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;

d) Dar conhecimento e reclamar junto da Directora Técnica de qualquer infracção ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respectivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

Artigo 26º
(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
2. Encaminhamento do utente 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 utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.

Artigo 27º
(Deveres da Misericórdia)

1. 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;

b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;

c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do Serviço de Apoio Domiciliário;

d) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;

e) Organizar um processo individual por Utente;

f) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pelo SAD;

g) Afixar, em local visível, o nome da Directora Técnica, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;

h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

Artigo 28º
Responsável

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O responsável tem os seguintes direitos a:
    a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestados apenas com o consentimento deste;
    b) A ser recebido pela Direcção técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
    c) A efectuar reclamações e sugestões;
    d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O responsável tem os seguintes deveres:
    a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao beneficio da excussão previa, 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 respectivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar.

b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjugamente com o utente;

c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhado daquele e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO VI
(Disciplina e Cessação de Serviços)

Artigo 29º
Sanções/Procedimentos

1. Os utentes 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 utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
   a) Advertência;
   b) Exclusão da Misericórdia.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para o procedimento judicial.

Artigo 30º

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 reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
    b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatuário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do Serviço de Apoio Domiciliário por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
    c) Revogação por uma das partes;
    d) Incumprimento;
    e) Inadaptação do utente.
2. Em caso do Utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia 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 cessar, com justa causa o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes;
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos próximos 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respectivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
    a) Quebra de confiança dos outorgantes;
    b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respectivas despesas não liquidadas;
    c) Desrespeito pelas regras do Serviço de Apoio Domiciliário, Equipa Técnica ou demais funcionários;

d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

7. O responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a suspensão dos serviços prestados.

CAPÍTULO VII
(Pessoal)

Artigo 31º
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 Misericórdia.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Directora Técnica a preencher por um técnico com curso superior.
3. A selecção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. Deverá estar afixado o organograma da Misericórdia e da Resposta Social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 32º
Direcção Técnica

A Direcção Técnica da misericórdia é assegurada por uma Técnica qualificada para o efeito.

Artigo 33º
Deveres gerais dos colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da mesa Administrativa da Misericórdia.

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 Misericórdia.
3. Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou acções que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade 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 Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas acções de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança do trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos actos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
12. Proceder dentro da Misericórdia com profissionalismo, com correcção e aprumo moral;
13. Comunicar as faltas e deficiências à Direcção técnica de que tenham conhecimento;
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objectivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objectos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 34º

Direitos gerais dos Funcionários

O trabalhador em serviço tem direitos:

a) Consignados na legislação em vigor;

b) A serem tratados com dignidade e respeito.

CAPÍTULO VIII
(CULTO)

Artigo 35º

Culto católico

1. Os utentes do SAD tem a regalia de participação em todos os actos de assistência religiosa que, por intermédio do sacerdote, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

CAPÍTULO IX
(Disposições Finais)

Artigo 36º

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 este assiste.

Artigo 37º

Integração de lacunas

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

Artigo 38º

Livro de Reclamações

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

Artigo 39º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor em 20 de Abril de 2015

Artigo 40º

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 objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Fronteira, aos vinte de abril de 2015,

A Mesa Administrativa