



**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO  
DR. JOSÉ COLAÇO FERNANDES**

**ANO 2019**



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### Norma I

#### Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, sediada na Avenida Salgueiro Maia - Hortas, em Vila Real de Santo António, pessoa colectiva n.º 500851506 que, entre várias respostas sociais de apoio à população, desenvolve em regime de Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social, desde 02/12/1998, uma ação social junto de pessoas idosas, através de Lar de Idosos, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Serviço de Apoio Domiciliário Integrado. Rege-se pelas seguintes normas.

### Norma II

#### Legislação Aplicável

A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelos seguintes normativos:

1. Portaria n.º196 - A/2015 de 1 de julho, na atual redação dada pela Portaria 218D/2019 de 15 de julho;
2. Orientação Técnica Normativa Circular n.º4 de 16-12-2014 – Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
3. Orientação Técnica Normativa Circular n.º5 de 23-12-2017 – Implicação da variação de frequências dos utentes nas participações da segurança social;
4. Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro;
5. Contrato Coletivo de Trabalho das IPSS;
6. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
7. Manual de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, ISS, IP., dezembro de 2008;
8. Decreto Lei n.º172-A/2014 de 14 de novembro;
9. Decreto – Lei n.º 33/2014 de 04 de março.

### Norma III



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

## Norma IV

### Conceito e objetivos da Resposta Social

#### Serviço de Apoio Domiciliário

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que 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 e/ou atividades da vida diária.
2. Os objetivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário são:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
  - b) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.
3. Os objetivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário são, nomeadamente:
  - a) Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas;
  - b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem estar;
  - c) Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

(Segundo Guião Técnico nº7 DGAS – Dezembro 1996)

## Norma V

### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

1- O Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes assegura a prestação dos seguintes serviços, onde deverá ser sempre contratualizado no mínimo 2 serviços:

- a) Alimentação;
- b) Higiene Pessoal;
- c) Tratamento de Roupa;
- d) Animação/Apoio Psicosocial.

2- O Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes realiza ainda a seguinte atividade:

- a) Diligências no exterior/aquisição de bens ou serviços;

No entanto, a família é a principal responsável pelos seus familiares idosos, não se devendo, em hipótese alguma, demitir das suas funções.

## CAPITULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### Norma VI

#### Condições da Admissão

São condições de admissão neste serviço:

- a) Necessidade de prestação de cuidados os quais, por incluídos nos objetivos acima descritos, assegurem a satisfação das carências verificadas;
- b) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;
- c) Inexistência de familiares ou na sua impossibilidade mental, física ou profissional para prestar os serviços necessários ao candidato a cliente;
- d) Isolamento pessoal;
- e) Isolamento geográfico;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- f) Os clientes de idade inferior a 60 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente as suas necessidades;
- g) Manifestar vontade em ser admitido.

## Norma VII

### Candidatura

1- Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e, quando necessário do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e, quando necessário do representante legal;
- Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

2 - A candidatura deverá ser efetuada na ERPI Dr. José Colaço Fernandes, na rua da Europa s/n, Manta Rota – Vila Nova de Cacela, no seguinte período:

- 9H00/13H00 – 14H00/17H00 – Dias úteis.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

3 - A ficha de Identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues à responsável da resposta social, na própria valência onde o cliente irá ser integrado.

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

## Norma VIII

### Critérios de Admissão e Priorização na Admissão

Quando a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de idosos inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- Situação do idoso economicamente precária ou famílias de baixo recursos económicos; **8 pontos**
- Idosos em situação de risco; **7 pontos**
- Residência na área onde se localiza o serviço prestado pela Instituição; **6 pontos**
- Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas; **5 pontos**
- Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários; **4 pontos**
- Alta hospitalar com necessidade de prestação de cuidados a nível de apoio social; **3 pontos**
- Situação de isolamento pessoal/geográfico; **2 pontos**
- Idade superior a 65 anos; **1 ponto**

## Norma IX

### Admissão



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

1-Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e posteriormente submetê-la à decisão da Mesa Administrativa.

2 - É competente para decidir a Mesa Administrativa.

3 - No ato de admissão celebrar-se-á um contrato de prestações de serviços entre o cliente, a Instituição e o responsável do cliente (caso exista) de forma a estarem assegurados os direitos e obrigações entre as partes e entregue um exemplar do Regulamento Interno.

O idoso e os seus familiares comprometem-se a respeitar o exposto no Regulamento Interno. Este encontra-se em local visível e acessível de consultar.

As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de admissão, poderá levar à exclusão do cliente do Serviço de Apoio Domiciliário.

## Norma X

### Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento de novos utentes será efetuado pelo Técnico Responsável pela resposta social. São funções do técnico:

- 1 - Apresentação dos colaboradores ao cliente e transmissão de informações relevantes sobre a situação do cliente;
- 2 - Apresentação das regras de funcionamento da resposta social.

## Norma XI

### Processo Individual do Cliente

1 - Após o registo de admissão será organizado um processo individual para cada cliente onde irá constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

situação social e financeira e as necessidades específicas dos clientes. A este processo é atribuído um número sequencial.

2 - O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos dos quais fazem parte, entre outros:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- c) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- d) Contrato de Prestações de Serviços;
- e) Programa de Acolhimento Inicial;
- f) Programa de Desenvolvimento Individual;
- g) Ficha de medicação e Indicação Terapêutica.

3 - O Processo Individual do Cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à Mesa Administrativa, Equipa Técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e a confidencialidade

## Norma XII

### Lista de Espera

1 - Neste estabelecimento existirá lista de espera sempre que houver idosos inscritos, aguardando vaga.

2 - A Lista de Espera será elaborada com vários Critérios:

- a) Número e Data de Entrada;
- b) Nome do Cliente/Telefone ou outro contato;
- c) Nome, telefone ou outro contacto do responsável pelo cliente inscrito;
- d) Pontuação dos Critérios de seleção;
- e) Ponto da Situação da Ficha de Inscrição.

## CAPITULO III

### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO





# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## Norma XIII

### Instalações

O Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes está sediado na Rua da Europa, s/n, Manta Rota – Vila Nova de Cacela.

Este equipamento é constituído por:

- Receção;
- Sala de espera;
- Direção, serviços técnicos e administrativos;
- Instalações para o pessoal;
- Cozinha e lavandaria.

## Norma XIV

### Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento da Secretária do Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes, é das 9H00 – 13H00 e das 14H00 – 17H00.

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona com o seguinte horário:

- a) Funcionamento semanal (Segunda a Sábado) das 8H00 às 16H30;
- b) Encerra domingo e feriados.

## Norma XV

### Pagamento da Mensalidade

- 1- As Comparticipações deverão ser pagas entre o dia 01 e 10 do respetivo mês na Secretaria do Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes, das 09H00 às 13H00 ou das 14H00 às 17H00, ou por transferência bancária.
- 2- Se o utente ou o seu familiar não tiver possibilidade de se deslocar à Instituição para pagamento da mensalidade, poderá efetuá-lo através das Ajudantes de Ação Direta, sendo o recibo entregue no ato do pagamento.

*Handwritten signatures and initials:*  
 [Signature]  
 [Signature]  
 Flux  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- 3- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e após ter sido realizada uma análise individual do caso.

## Norma XVI

### Tabela de Comparticipação/Preçário de Mensalidades

1-A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixado em local bem visível.

2- De acordo com o disposto na Portaria n.º196-A/ 2015, de 01 de julho e Orientação Normativa - Circular n.º 4/2014, de 16 de Dezembro da ex-DGAS e Orientação Normativa, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com o seguinte quadro e fórmula:

Serviços a Prestar:	Valor a Pagar:
Alimentação	2 serviços – 40%
Higiene Pessoal	3 serviços – 50%
Tratamento de Roupa	4 serviços – 60%
Animação / Apoio Psicossocial	

#### Serviços Complementares:

Situação de grande dependência / acamados	5%
Outros serviços (compras no exterior / levantamento de pensões)	5%
Jantar	5%
<b>TOTAL</b>	<b>75%</b>

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

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

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



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

### 3- Definição de Participação Familiar

Considere-se participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

### 4 – Conceito de Agregado Familiar

Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

### 5 – Rendimentos do Agregado Familiar

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

### 6 – Rendimento Mensal Ilíquido

O valor de rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos (12, 13 ou 14 meses conforme o valor das reformas), por cada um dos seus elementos.

## 7- Despesas Fixas do Agregado Familiar

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal 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) Despesas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

7.2 – Para além das despesas referidas em 7.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social Apoio Domiciliário e Centro de Dia, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

7.3 – Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 7.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

## 8 – Prova de rendimentos e despesas fixas

- a) A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- c) A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto a), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- d) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

9 - As ausências superiores a 15 dias seguidos terão 25% de desconto na comparticipação familiar; as superiores a 30 dias seguidos terão 50 % de desconto. Em períodos de ausência de 90 dias e para assegurar a inscrição, será paga a quantia de 25%. Estes descontos só serão efectuados desde que seja efectuada a informação atempadamente.

10 - As comparticipações familiares, são objeto de revisão anual no segundo trimestre do ano civil.

## Norma XVII

### Refeições

1-O regime alimentar do cliente é da responsabilidade do Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes, elaborado de acordo e adequado ao nível etário.

2-Com as exceções prescritas pelo médico, quanto a regimes alimentares específicos, as refeições serão iguais para todos os clientes.

3- A distribuição das refeições é efetuada entre as 11.30h e as 13h. O horário das refeições poderá não ser cumprido dentro do previsto, por motivos de serviço excepcionais.

4-As ementas são elaboradas por uma nutricionista e pela ecónoma, atendendo na medida do possível a hábitos alimentares e cumprimentos das prescrições clínicas caso haja.

5-A ementa semanal será afixada no hall de entrada da Instituição.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## Norma XVIII

### Atividades/Serviços Prestados

Regras gerais de funcionamento do serviço de apoio domiciliário:

1 – O domicílio do utente é inviolável e deve ser considerado como tal, não sendo permitido alterar nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização do utente; caso as condições do mesmo não o permitam decidir, o consentimento deve ser dado por familiares e/ou responsáveis;

2 - O utente ou seu representante legal pode optar por entregar ao Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes, uma cópia da chave de acesso à habitação do utente, preenchendo a devida autorização de utilização desta para cumprir o serviço contratualizado ou em situações de emergência.

3 – Nos casos em que a chave do domicílio tenha sido confiada ao pessoal dos serviços de apoio domiciliário, a mesma deve ser guardada em local seguro e/ou disponibilizada à funcionária responsável pela prestação de cuidados ao utente;

4 – O serviço de apoio domiciliário atenderá à limpeza e higiene do domicilio, quando este for solicitado, prioritariamente nos ambientes mais utilizados pelo cliente, como quarto, casa de banho cozinha e/ou sala, sendo que os outros trabalhos específicos e fora do âmbito onde o mesmo não circula, não serão da sua competência;

5 – Na ocorrência de uma urgência ou de um óbito em que esteja presente uma colaboradora do serviço de apoio domiciliário, esta deve informar o familiar ou responsável pelo utente e os serviços da instituição, comunicando imediatamente as autoridades competentes.

#### Atividades a desenvolver:

1 - Será enviado um postal de aniversário ao utente e um cartão de boas festas na época Natalícia;

2 - Sempre que necessário será feito o acompanhamento psicossocial por um técnico da instituição.

## Norma XIX



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## Quadro de Pessoal

1-O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação da relação de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### 2-Conteúdo funcional do Quadro de Pessoal :

- 1 Diretora Técnica
- 1 Encarregada de Sectores (Serviços Gerais)
- 1 Assistente Administrativa
- 3 Ajudantes Familiares/Domiciliarias
- 2 Cozinheiras
- 1 Ajudante de Cozinha
- 1 Trabalhadora de Serviços Gerais
- 1 Operadora de Lavandaria
- 1 Motorista

### Norma XX

#### Direção Técnica

O Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes é dirigido, coordenado e supervisionado por um Diretor Técnico que:

- Cria condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- Providencia para que a alimentação seja confecionada e servida nas melhores condições;
- Solicita aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- Promove reuniões de trabalho com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da Instituição;
- Propõe à Mesa Administrativa a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da Instituição, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que seja indispensável;
- Propõe contratação eventual de pessoal na situação de faltas;

A Diretora Técnica nas suas faltas e impedimentos será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal nomeado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Sto. António.

## **Funções do Pessoal Administrativo**

Compete ao Pessoal Administrativo

- a) Receber as participações dos clientes e proceder ao respectivo pagamento;
- b) Atender ao público;
- c) Emitir os recibos das participações

## **Funções do Encarregado do Sector (Serviços Gerais)**

Compete ao Encarregado do Sector:

- a) Proceder à aquisição, armazenamento, conservação e distribuição de matérias-primas, materiais de usos diversos, alimentos, produtos de higiene e limpeza;
- b) Determinar as necessidades de materiais, segundo os gastos efectuados e fazer as encomendas;
- c) Arrumar os artigos recebidos nos locais apropriados, e zelar pela sua conservação, tendo sempre em conta os prazos de validade dos mesmos;
- d) Manter atualizados o ficheiro de entradas e saídas de materiais e o registo do stock existente, efetuando os necessários inventários periódicos;
- e) Providenciar, quando houver necessidade, a reparação de avarias;
- f) Elaborar as ementas semanais em coordenação com a nutricionista;
- g) Esta colaboradora tem a responsabilidade de supervisionar o trabalho efetuado na instituição, para que o mesmo seja feito segundo as necessidades dos





## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

*[Handwritten signatures and initials]*

utentes, de acordo com as normas de funcionamento de Regulamento Interno da resposta social;

- h) Informar à Diretora Técnica da Instituição, as ocorrências relacionadas com os utentes e/ou familiares, assim como situações referentes aos colaboradores da resposta social para que esta encaminhe e resolva as mesmas;
- i) Na ausência do Diretor Técnico, coordenar e distribuir as tarefas pelos diversos sectores.

### **Funções do Ajudante Familiar/Domiciliária**

Compete ao Ajudante de Lar e Centro de Dia:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto pessoal do cliente;
- b) Assegurar as refeições ao cliente;
- c) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos ou prestação de primeiros socorros;
- d) Distribuir a alimentação confeccionada na resposta social pelos domicílios dos clientes.
- e) Assegurar o transporte, conferência e recolha de roupas individuais dos idosos.

### **Funções do Pessoal da Cozinha**

Compete à Cozinheira:

- a) Preparar e confeccionar as refeições (almoço e jantar);
- b) Apoiar na distribuição das refeições por travessas;
- c) Apoiar na limpeza da cozinha, anexos e seus utensílios;
- d) Apresentar superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração das ementas, sugerindo à encarregada do setor;
- f) Requisitar os géneros necessários à confeção das refeições, através da encarregada do setor.

Compete à Ajudante de Cozinha:

- a) Preparar a limpeza, higiene em colaboração com a cozinheira;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- c) Ajudar as colegas de outros sectores, sempre que necessário.

## Funções dos Trabalhadores de Serviços Gerais

Compete ao Trabalhador de Serviços Gerais:

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício;
- b) Substituir ou repor os produtos utilizados nas instalações sanitárias;
- c) Proceder à recolha de lixo, esvaziando os cestos de baldes grandes, separando os mesmos e depositando-os nos contentores indicados;
- d) Solicitar todo o material necessário às atividades do sector, à pessoa responsável pelo mesmo, tomando os devidos cuidados e precauções quanto à utilização e gastos dos produtos solicitados;
- e) Apoiar os outros sectores de pessoal, quando necessário.

## Funções dos Operadores de Lavandaria

Compete ao Operador de Lavandaria:

- a) Ocupar-se da recepção e tratamento das roupas;
- b) Proceder à lavagem e ao tratamento de roupa dos clientes;
- c) Passar a ferro e dobrar roupas;
- d) Marcar e identificar as peças de roupa recebidas dos clientes, inscrevendo os dados necessários para a posterior identificação dos idosos;
- e) Requisitar os produtos necessários para o desenvolvimento do seu trabalho.

## Funções dos Motoristas

Compete ao Motorista:

- a) Conduzir as viaturas com zelo e dedicação;
- b) Zelar pela boa conservação das viaturas;
- c) Manter permanentemente as viaturas limpas;
- d) Verificar diariamente o nível do óleo, água, combustível e pressão dos pneus, etc.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## CAPITULO IV

### DIREITOS E DEVERES

#### Norma XXI

#### Direitos dos Clientes

#### 1 - Constituem Direitos dos Clientes:

- a) Ser informado dos seus direitos e das normas regulamentares que digam respeito às suas responsabilidades;
- b) Ser admitido no Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes por livre e espontânea vontade;
- c) Ter conhecimento da sua situação de saúde, salvo contra indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
- d) Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais, ocupacionais e espirituais;
- e) Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade; ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- f) Participar em todas as atividades do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como nas atividades da vida diária, de acordo com os seus interesses e possibilidades consideradas pelo próprio e pelo responsável do Serviço de Apoio Domiciliário como importantes para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apresentar Sugestões / Reclamações, sobre os serviços à Diretora Técnica, ou por escrito no livro de reclamações da Instituição;

#### Norma XXII

#### Deveres dos Clientes

#### 2- Constituem Deveres do Cliente:

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas, na vida diária do Serviço de Apoio Domiciliário, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- c) Comparticipar mensalmente, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor;
- d) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente do Serviço de Apoio Domiciliário por férias, ou por outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- e) Respeitar os outros clientes e os funcionários, evitando qualquer tipo de conflito e auxiliando o próximo na medida das suas possibilidades

## Norma XXIII

### Direitos da Instituição

1 – Constituem **direitos do Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes:**

- a) Advertir o cliente sempre que este interfira de forma negativa no seu funcionamento e na vida dos restantes clientes e funcionários;
- b) Sempre que o cliente desenvolva um comportamento que de algum modo prejudique a tranquilidade, o bom funcionamento ou o bem-estar do Centro de Dia, pode dar origem a: advertência simples, advertência por escrito, suspensão temporária e expulsão (dependendo da gravidade e reincidência);
- c) Exigir a saída do idoso do Serviço de Apoio Domiciliário, sempre que este não cumpra as regras estabelecidas e assinadas em contrato, depois de já ter sido advertido e, quando com tal comportamento esteja a interferir negativamente no funcionamento do mesmo sobre os restantes idosos e funcionários;
- d) Readmitir um cliente expulso será sempre após a reapreciação da Mesa Administrativa da Instituição;
- e) Prestar em termos de serviços o contratualizado no Contrato de Prestações de Serviços;
- f) Sempre que o cliente tenha algum problema de saúde e após ter sido contactada a família, não se constitui obrigação da instituição o acompanhamento do cliente pelos funcionários.



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## Norma XXIV

### Deveres da Instituição

1 – Constituem deveres do Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fernandes:

- a) Assegurar uma qualidade de vida ao cliente, que embora sujeita ao coletivo, não descure o individual.
- b) Prestação a todos os clientes os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da sua autonomia;
- c) Proporcionar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os seus usos e costumes;
- d) Promover de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional (cuja calendarização será afixada em local próprio), contribuindo para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- e) Fomentar a participação do cliente nas atividades da vida diária do Centro de Dia, na medida dos seus desejos e possibilidades;
- f) Cumprir as normas de orientação constantes no Regulamento Interno;
- g) Promover os interesses da instituição e administrar os seus bens;
- h) Promover a assistência religiosa sempre que o cliente ou os seus familiares o solicitem;
- i) Dar conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio com boa visibilidade;
- j) Participação aos familiares ou pessoa responsável o apoio ao cliente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para melhorar o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
- k) Possibilitar a utilização pelo cliente dos seus objetos de estimação;
- l) Manter os ficheiros dos clientes e do pessoal atualizados;
- m) Dispor de livro de reclamações;
- n) Fornecer ao cliente uma cópia do regulamento interno;
- o) Avaliar o desempenho dos funcionários, através de auscultação do cliente;

*[Handwritten signatures and initials]*



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

## **Norma XXV**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

A Instituição não se responsabiliza pelos objetos e valores que o cliente possua na sua habitação.

A família será informada desta norma no ato de admissão.

## **Norma XXVI**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente**

Pode existir interrupção da prestação de cuidados por motivos:

1. Ausências não informadas por período superior a 30 dias;
2. Qualquer doença incompatível com o funcionamento normal, ou porque ponha em risco a saúde do próprio cliente ou do grupo;
3. De ações disciplinares graves contra o estabelecimento e seus recursos humanos;
4. Falta de pagamento das comparticipações familiares, a partir de dia 10 de cada mês, dos clientes cuja comparticipações familiares estejam em atraso;
5. Ausências superiores a 15 dias seguidos terão 10% de desconto na comparticipação familiar. Estes descontos só serão efetuados desde que seja efetuada a informação atempadamente.

## **Norma XXVII**

### **Contrato de Prestações de Serviços**

Nos termos da Legislação em Vigor, entre o cliente, o seu representante legal e a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António, deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços.

## **Norma XXVIII**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode acontecer por:



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

1- Denúncia do contrato;

2- Por morte.

No caso de denúncia do contrato os prazos para efeito de cessação da prestação de serviços devem ser efetuados de forma atempada.

*Handwritten signatures and initials:*  
 J. J.  
 J. J.  
 J. J.  
 J. J.  
 J. J.

## **Norma XXIX**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto ao Diretor Técnico sempre que desejado. A metodologia a ser seguida uma vez que haja reclamação é a que está prescrita no próprio Livro.

## **Norma XXX**

### **Livro de Registo de Ocorrências**

Esta Instituição dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro de Dia do Centro Comunitário de Vila Real de Santo António.

## **CAPITULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **Norma XXXI**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão 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.

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA**

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**Norma XXXII  
Proteção de Dados**

O presente Regulamento Interno rege-se pelo Regulamento (EU) 2016/679 e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais

1. A Instituição fará a recolha, conservação e tratamento de dados do utente / cliente, fornecedores e demais pessoas que se relacionem com a instituição por imposição do cumprimento de obrigações legais
2. A instituição será a Responsável pelo tratamento dos dados do utente /cliente, fornecedores e demais pessoas que se relacionem com a instituição cujo processamento de dados será interno ficando a instituição expressamente autorizada a caso assim o entenda efetuar esse processamento externamente.
3. A instituição fará o tratamento de dados com as finalidades estritamente necessárias ao exercício da sua atividade e cumprindo rigorosamente o previsto na lei
4. A Instituição poderá comunicar ou transferir em parte ou na sua totalidade os dados pessoais dos utentes/ clientes, fornecedores e demais pessoas com quem se relacione a entidades públicas e ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal
5. A Instituição vai conservar os dados dos seus utentes/clientes, fornecedores e demais pessoas com quem se relacione pelos prazos necessários a dar cumprimento a obrigações legais
6. Tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares, a Instituição aplica as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, incluindo, consoante o que for adequado.

**Norma XXXIII  
Integração de Lacunas**





# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

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

## Norma XXXIV

### Sanções Disciplinares

As sanções disciplinares são da competência da Mesa Administrativa da Instituição, de acordo com os relatórios efetuados pelo Diretor Técnico da Valência.

## Norma XXXV

### Norma Revogatória

O presente Regulamento Interno revoga o anterior aprovado em 10 de Fevereiro de 2015.

## Norma XXXVI

### Competência para dirimir litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer:

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve Tribunal Arbitral,

Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 283 823 135

Fax: 289 812 213

E-mail: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)

[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

## Norma XXXVII

### Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 7/1/2020 entrando em vigor a 20/2/2020



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA

DE

VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO

DECLARAÇÃO

Declaro que recebi o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário Dr. José Colaço Fenandes.

Por ser verdade assino

Vila Real de Santo António, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_