MISERICÓRDIA DE BOTICAS

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;

- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.

ÍNDICE

CAPÍTULO I 4
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD 4
Artigo 1.º 4
(Âmbito de Aplicação) 4
Artigo 2º 4
(Legislação Aplicável) 4
Artigo 3º 4
(Objetivos do Regulamento) 4
Artigo 4º 5
(Missão e Objetivos do SAD) 5
Artigo 5.º 6
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) 6
Artigo 6.º 7
(Capacidade Instalada do SAD) 7
Artigo 7.º 8
(Condições de Admissão) 8
Artigo 8.º 8
(Critérios de Admissão) 8
Artigo 9.º 9
(Processo de Candidatura) 9
Artigo 10.º 11
(Base de Dados de Inscrições) 11
Artigo 11.º 11
(Admissão) 11
Artigo 12.º 11
(Período de ambientação) 11
Secção I 12
Relações Contratuais 12
Artigo 13.º 12
(Registo dos Utentes) 12
Artigo 14.º 12
(Contrato de Prestação de Serviços) 12
Artigo 15.º 13
(Comunicações) 13
Artigo 16.º 14
(Processo Individual de Utente) 14
Artigo 17.º 16
(Determinação da Comparticipação) 16
Artigo 18.º 17
(Cálculo do Rendimento per Capita) 17
Artigo 19.º 18

(Prova dos rendimentos e despesas do utente) 18
Subsecção I 19
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 19
Artigo 20.º 19
(Comparticipação do Utente) 19
Artigo 21.º 20
(Conceitos) 20
Subsecção II 22
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 22
Artigo 22.º 23
(Horário de Funcionamento) 23
Artigo 23.º 23
(Direitos dos Utentes) 23
Artigo 24.º 24
(Deveres dos Utentes) 24
Artigo 25.º 24
(Direitos da Misericórdia) 24
Artigo 26.º 25
(Deveres da Misericórdia) 25
Artigo 27.º 26
(Sanções/Procedimentos) 26
Artigo 28.º 26
(Cessação da Prestação de Serviços) 26
CAPÍTULO VI 28
PESSOAL 28
DISPOSIÇÕES GERAIS 28
Artigo 29.º 28
(Quadro de Pessoal) 28
CAPÍTULO VII 29
CULTO 29
Artigo 30.º 29
(Culto Católico) 29
CAPÍTULO VIII 29
DISPOSIÇÕES FINAIS 29
Artigo 31.º 29
(Gestão de Maus-tratos e Negligência) 29
Artigo 32.º 30
(Alterações ao Regulamento) 30
Artigo 33.º 31
(Integração de Lacunas) 31
Artigo 34.º 31

(Livro de Reclamações)....31
Artigo 35.º....31
(Entrada em Vigor)....31
Artigo 36.º....32
(Aprovação, Edição e Revisões)....32

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º

(Âmbito de Aplicação)

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Boticas e prestadas na área do Município de Boticas, sita na Rua Dr. Sá Carneiro, nº1, 5460-330 Boticas, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

Artigo 2º

(Legislação Aplicável)

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia,* normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo 3º

(Objetivos 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 do equipamento/estrutura prestadora de serviços;

Artigo 4º

(Missão e Objetivos do SAD)

1. O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

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 corresponsabilidade, da entreajuda 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 atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

   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 atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do utente dependente, objetivando 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 psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir pra o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

Artigo 5.º

(Serviços e Atividades 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 de uso pessoal do utente;

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

f) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

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

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

b) Apoio psicossocial;

c) Cuidados de imagem;

d) Atividades de animação;

e) Prestação de outros serviços complementares e que melhorem a qualidade de vida do utente.

3. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a) e b) do parágrafo anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

4. Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.

Artigo 6.º

(Capacidade Instalada do SAD)

A capacidade do SAD da Santa Casa da Misericórdia de Boticas é de 242 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 7.º

(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 infraestruturas 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 8.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de utentes será feita prioritariamente de acordo com os seguintes critérios:

a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
b) Frequentar a resposta social Centro de Dia;
c) Pessoas socialmente carenciadas;
d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
f) Localização geográfica;
g) Grau de dependência.

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9.º

(Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação 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 ao Diretor(a) Técnico(a) do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;

b) Cartão de Contribuinte;

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;

d) Cartão de utente (SNS);

e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;

f) Duas fotografias;

g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;

h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;

j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;

k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

l) 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 dados em falta.

5. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 10.º

(Base de Dados de Inscrições)

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

Artigo 11.º

(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.

2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

Artigo 12.º

(Período de ambientação)

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

2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Secção I

Relações Contratuais

Artigo 13.º

(Registo dos Utentes)

1. Deverá existir registo de utentes, atualizado, onde conste a identificação do utente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do utente estará o registo da prestação de serviços.

Artigo 14.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os 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 de

declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, a sua assinatura será, em caso de limitação física, feita a rogo, contendo o respetivo termo de autenticação. Já em situação de anomalia psíquica, os documentos em questão serão assinados pelo curador ou tutor.

5. Do regulamento interno será entregue um duplicado em papel, ao utente. Em casos excecionais e a pedido do responsável, poderá ser entregue por e-mail, sendo que o regulamento se encontra disponível no sítio oficial da Misericórdia.

Artigo 15.º

(Comunicações)

1. Qualquer alteração ao contrato tem de ser efetuada por mútuo consentimento e assinada pelo utente/representante. Notificações e comunicações escritas, que não sejam relativas a alterações contratuais, serão feitas através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado pelo utente/representante, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais eletronicamente.

3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 16.º

(Processo Individual de Utente)

1. Para que 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:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotografia tipo passe;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do utente na instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Programa de Cuidados e Serviços (PCS).

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- 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 responsável, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, onde conste obrigatoriamente os

serviços a prestar por esta, a responsabilidade quanto às despesas a suportar pelo utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento *per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no inicio de cada ano civil.

CAPÍTULO III
COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 17.º
(Determinação da Comparticipação)

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

   - *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
   - *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
   - *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no artigo 5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de

Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Dias úteis e sábados	Percentagem a aplicar
2 Serviços	35%
3 Serviços	35%
4 Serviços	35%

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

4. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato.

5. Serão solicitados anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

6. A revisão anual das comparticipações familiares deverá ocorrer no início do ano civil.

Artigo 18.º

(Cálculo do Rendimento per Capita)

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

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

Artigo 19.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva 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 efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.

3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva 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 respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 20.º

(Comparticipação do Utente)

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o 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 último dia do mês a que se refere, podendo esta ser paga em dinheiro, cheque ou transferência bancária.

4. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.

5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias será motivo para exclusão da resposta social.

6. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

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. Incluí 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) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto 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 respetivos 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 atualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta 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 ações ou rendimentos de outros ativos 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 reta 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 (exceto 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) Despesas 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, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO IV
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º
(Horário de Funcionamento)

O SAD funciona 6 dias por semana, entre as 8:30 horas e as 15:30 horas, podendo ser alargados 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, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

Artigo 23.º
(Direitos dos Utentes)

Os utentes do SAD têm o 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 24.º

(Deveres dos Utentes)

Os utentes do SAD devem:

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

b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.

Artigo 25.º

(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;

3. Rescindir de Contrato com o utente nos termos do artigo 28º do presente Regulamento.

Artigo 26.º

(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 SAD;

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

e) Organizar um processo individual por utente;

f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;

g) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, 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.

CAPÍTULO V
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 27.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem a lei ou os regulamentos em vigor na Instituição.

2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
   a) Advertência;
   b) Cessação do contrato de prestação de serviços.

3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.

4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 28.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;

b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD 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 fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.

5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

6. Considera-se justa causa, nomeadamente:

a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;

c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;

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

7. A rescisão do contrato por justa causa, preverá o fim da prestação imediata dos serviços por parte da Instituição, sendo o utente/responsável notificado da mesma rescisão por escrito, com a antecedência mínima de 2 dias.

CAPÍTULO VI
PESSOAL
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 29.º
(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia.

2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.

3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;

4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

CAPÍTULO VII
CULTO

Artigo 30.º
(Culto Católico)

Os utentes do SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 31.º
(Gestão de Maus-tratos e Negligência)

1.A Misericórdia de Boticas tem uma política interna de condução quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes;

2.Não são permitidos maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de utentes da instituição ou seus familiares a outros utentes, funcionários ou outros colaboradores da instituição;

3.Todo e qualquer profissional ou utente da instituição que detete uma situação de negligência, abusos ou maus-tratos a utentes, que ocorra dentro da instituição ou fora

dela, deve de imediato avisar o(a) diretor(a) técnico(a) da valência que efetua o registo, informando;

4.Após a situação ser avaliada será decidida a atitude a tomar, que poderá, quando se tratar de um profissional a cometer a infração ir desse a advertência verbal, processo disciplinar a demissão, quando se tratar de um utente a cometer a infração, poderá ser alvo de processo disciplinar e ser expulso da valência.

5.A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco nomeadamente:

a) Melhorar a informação sobre os maus-tratos, abusos e negligência a utentes, familiares e aos profissionais que com eles lidam no dia-a-dia;

b) Assegurar aos cuidadores profissionais a possibilidade de comunicarem incidentes de maus-tratos/negligência e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;

c) Garantir ações de formação adequadas sobre a sua identificação e mecanismos para deteta-los;

d) Assegurar que os colaboradores tenham acesso a períodos de descanso para aliviar o stress causado pela assistência que proporcionam.

Artigo 32.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa 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. As alterações também deverão ser notificadas ao Instituto da Segurança Social, IP, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, conforme o nº3 do art.11º da Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro e nº2 do art.30º do Decreto-lei nº64/2007, de 14 de março.

Artigo 33.º

(Integração de Lacunas)

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

Artigo 34.º

(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do pessoal afeto ao serviço da resposta social sempre que desejado.

Artigo 35.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor em 1 de novembro de 2015.

Artigo 36.º

(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 SAD.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Boticas, em 28 de outubro de 2015.

A Mesa Administrativa,