



**Serviço de Apoio Domiciliário
da Santa Casa da Misericórdia da Povoação**

**REGULAMENTO INTERNO
SAD**

Povoação, 2023



Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Âmbito e Denominação)

1. O presente Regulamento contém as normas que dizem respeito aos direitos e deveres dos/das clientes que dispõem do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia da Povoação- adiante designado por SAD.
2. A valência de Apoio Domiciliário está instalada em património integrante da Santa Casa, sito na Lomba do Carro nº 69, 9650-320 Povoação, Telefone nº 296550300, E-mail: geral@scm-povoacao.pt, Contribuinte nº 512023573, é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, 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. É uma valência regulamentada pela portaria nº38/2013 de 30 de janeiro.

Artigo 2º

(Objetivos)

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
5. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;



8. Dar apoio ao Cuidador Informal;

Capítulo II **Funcionamento**

Artigo 3º **(Critérios de inscrição)**

Os critérios de inscrição a ter em conta são:

- a) O estado físico, mental e social da pessoa;
- b) O meio familiar e social;
- c) A situação habitacional;
- d) Ser residente no Concelho da Povoação.

Artigo 4º **(Inscrição)**

1. A sinalização de qualquer situação que se enquadre nesta resposta social poderá ser feita por qualquer pessoa ou serviço, mediante um contato escrito ou verbal com a equipa técnica da instituição que é responsável pela valência;
2. A inscrição deverá ser feita pelo requerente ou família/representante, junto da equipa técnica instituição;
3. No caso de não haver familiar/representante e o requerente não apresentar condições para se deslocar à instituição, a técnica responsável pelo serviço, realizará uma visita domiciliária com o intuito de se inteirar da situação, avaliar a situação socioeconómica do requerente e informar das regras de funcionamento do SAD;
4. No ato de inscrição terão de ser entregues os seguintes dados:
 - a) Número do cartão de cidadão/bilhete de identidade;
 - b) Número do cartão de contribuinte, de beneficiário da segurança social ou de outro subsistema e utente do serviço regional/nacional de saúde;



- c) Documento comprovativo de rendimentos (prestações sociais, IRS e respetiva nota de liquidação, outros documentos comprovantes de rendimentos);
 - d) Documento comprovativo da informação clínica;
 - e) Comprovativo das despesas de saúde;
 - f) Comprovativo de despesas com habitação (amortizações e rendas);
 - g) Contato de familiares ou pessoas de confiança do(a) cliente com quem a instituição poderá estabelecer contato, sempre que necessário;
5. No ato da inscrição, a equipa técnica deve acordar, em colaboração com o candidato e/ou respetiva família/representante, um plano de cuidados individualizados, onde conste os serviços a serem prestados, mediante as necessidades expressas por estes, a avaliação da situação e a disponibilidade do serviço.

Artigo 5º

(Admissão)

- 1- A inscrição, após o processo estar completo, estará sujeita a despacho da Mesa Administrativa da SCMP ou por pessoa na instituição com competência delegada;
- 2- O(a) requerente será informado(a) do despacho. Caso a inscrição seja deferida, total ou parcialmente, o (a) requerente será informado(a) do(s) serviço(s) a prestar e respetiva comparticipação mensal;
- 3- É celebrado um contrato escrito de prestação de serviços entre a Instituição e o cliente do serviço. Ao cliente ou terceira pessoa indicada pelo mesmo será entregue regulamento interno e o guia prático do SAD. Este documento é também assinado pela entidade e o duplicado é entregue ao cliente;
- 4- Aquando da admissão, a técnica acompanha os/as colaboradores/as ao domicílio do cliente apresentando-os/as e dando início aos serviços previamente acordados;

Artigo 6º

(Horário de funcionamento)

- 1 – O Serviço de Apoio Domiciliário funciona diariamente, incluindo feriados.



2– Funciona de segunda a sexta-feira das 08H30 às 17H30. Aos Sábados e Domingos funciona das 8H30 às 17H00.

Artigo 7º

(Comparticipação pecuniária)

1. A participação será estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada cliente e conforme a tabela de participações do ISSA (portaria 106/2020 de 05 agosto);
2. A participação é paga até ao dia oito do mês subsequente.
3. A participação será atualizada anualmente e sempre que se verificar alterações significativas nos rendimentos, nas despesas e nos serviços prestados;
4. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias a Instituição poderá vir a suspender a prestação do serviço até regularização das participações, ou até mesmo cancelar os serviços caso não haja regularização dos pagamentos em atraso por um período superior a sessenta dias;
5. Sempre que se verificar uma suspensão dos serviços por um período igual ou superior a 7 dias, desde que a ausência tenha sido comunicada à instituição, o cliente terá um desconto de 25% no valor da mensalidade;
6. Sempre que se verificar um internamento na Rede Regional de Cuidados Continuados, o cliente não pagará a mensalidade pelo período em que durar o internamento;
7. A mensalidade poderá ser paga em numerário, transferência bancária, débito direto ou cheque endossado à Santa Casa da Misericórdia da Povoação.



Capítulo III **Condições Gerais**

Artigo 8º **(Serviços Prestados)**

Os serviços a prestar, em função das necessidades das pessoas, poderão ser os seguintes:

- 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 de roupa de uso pessoal do(a) cliente;
- e) Aquisição de bens e serviços;
- f) Acompanhamento na animação e recreação;
- g) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
- h) Apoio ao Cuidador Informal.

Capítulo IV **Direitos e Deveres**

Artigo 9º **(Deveres da Misericórdia)**

A Misericórdia tem o dever de:

- a) Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;



- c) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos clientes e/ou avaliação de desempenho;
- d) Manter atualizados os processos dos/das clientes;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/das clientes;
- f) Dispor de um livro de reclamações;
- g) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
- h) Cumprir com o plano individual de prestação de serviço de cada cliente, salvo algum impedimento que justifique qualquer alteração ou impossibilidade.

Artigo 10º

(Direitos da Instituição)

A SCMP tem o direito de:

- a) Admitir ou não o/a candidato/a a cliente;
- b) Atualizar a mensalidade anualmente e sempre que se verificar alteração significativa nos rendimentos, nas despesas e nos serviços prestados;
- c) Receber atempadamente a mensalidade estabelecida;
- d) Exigir um bom relacionamento e respeito dos clientes, familiares/representantes para com os/as colaboradores/as da instituição;
- e) Denunciar ou suspender total ou parcialmente o contrato ou alguns serviços prestados, sempre que se verificar comportamentos inapropriados e de incumprimento ao regulamento por parte do(a) cliente e/ou familiares/representantes.

Artigo 11º

(Deveres do Cliente)

O/A Cliente tem o dever de:

- a) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição;
- b) Cumprir este regulamento interno e o guia prático;



- c) Informar a Instituição sempre que se verifique uma ausência;
- d) Informar a Instituição sempre que se verifique uma alteração significativa nos rendimentos e nas despesas;
- e) Pagar atempadamente a mensalidade estabelecida.

Artigo 12º **(Direitos dos Clientes)**

Constituem direitos dos clientes do SAD:

- a) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia, estado de saúde e conforto;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou respetiva família/representante;
- d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à equipa responsável pela prestação de cuidados;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- f) A reclamar, verbalmente ou por escrito.

Capítulo V **(Disposições Finais)**

Artigo 13º

O presente regulamento entra em vigor através da decisão deferida para o efeito por parte da Mesa Administrativa da Instituição.



Artigo 14º **(Omissões)**

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao cliente serão resolvidas de acordo com a legislação em vigor, com este regulamento e com o parecer dos técnicos ou decisão da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Povoação.

Tomei conhecimento e aceito as suas condições

O cliente: _____

O Responsável: _____

A Entidade: _____