



**REGULAMENTO INTERNO**  
**Serviço de Apoio Domiciliário**  
**SAD-SCMB**




## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

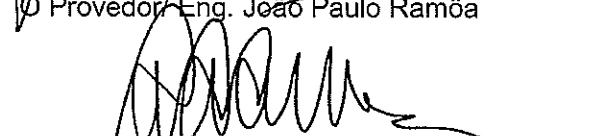
---

O Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário é composto por 58 artigos.

Este Regulamento, foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 29 / 08 / 2024 conforme o Compromisso da Misericórdia de Beja. Nesta data é igualmente aprovada a publicação do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Beja (SAD-SCMB).

### Assinaturas:

  
O Provedor/ Eng. João Paulo Ramôa

  
O Tesoureiro/ Dr.º António Nascimento



ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I- DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>7</b>
Artigo 1.º - Denominação e Âmbito de Aplicação .....	7
Artigo 2.º - Legislação Aplicável .....	7
Artigo 3.º - Objetivos do Regulamento .....	9
Artigo 4.º - Objetivos do SAD-SCMB.....	9
Artigo 5.º - Serviços .....	10
Artigo 6.º - Destinatários .....	11
Artigo 7.º - Princípios de Atuação.....	11
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DE CLIENTES .....</b>	<b>12</b>
Artigo 8.º - Condições de Admissão .....	12
Artigo 9.º - Lista de Espera .....	13
Artigo 10.º - Critérios de Priorização .....	14
Artigo 11.º - Gestão da Lista de Espera .....	14
Artigo 12.º - Critérios de Retirada da Lista de Espera .....	15
Artigo 13.º - Admissão.....	15



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

---

Artigo 14.º - Acolhimento de Novos Clientes .....	16
Artigo 15.º - Contrato .....	17
Artigo 16.º - Cessação do Contrato .....	18
Artigo 17.º - Processo Individual do Cliente.....	19
<b>CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>21</b>
Artigo 18.º - Instalações .....	21
Artigo 19.º - Horário de Funcionamento .....	21
Artigo 20.º - Direção Técnica.....	22
Artigo 21.º - Cálculo de Comparticipação Familiar e Serviços Contratualizados .....	23
Artigo 22.º - Cálculo do Rendimento “Per Capita” .....	25
Artigo 23.º - Agregado Familiar .....	27
Artigo 24.º - Despesas Fixas do Agregado Familiar .....	28
Artigo 25.º - Prova de Rendimentos .....	29
Artigo 26.º - Diligências Complementares .....	29
Artigo 27.º - Comparticipação Familiar Máxima.....	29
Artigo 28.º - Revisão das Comparticipações Familiares .....	30
Artigo 29.º - Pagamento das Comparticipações Familiares .....	30



**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

---

Artigo 30.º - Pagamento dos Serviços Complementares.....	31
Artigo 31.º - Redução das Comparticipações Familiares.....	31
Artigo 32.º - Sustentabilidade Financeira .....	32
<b>CAPÍTULO IV – SERVIÇOS.....</b>	<b>32</b>
Artigo 33.º - Plano de Desenvolvimento Individual .....	32
Artigo 34.º - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal .....	32
Artigo 35.º - Higiene Habitacional.....	33
Artigo 36.º - Fornecimento e Apoio nas Refeições .....	33
Artigo 37.º - Tratamento de Roupas de Uso Pessoal do Cliente .....	34
Artigo 38.º - Atividades Sócio Ocupacionais.....	35
Artigo 39.º - Serviço de Teleassistência .....	35
Artigo 40.º - Gestão do Guia de Tratamento.....	36
Artigo 41.º - Administração de Medicação .....	36
Artigo 42.º - Serviços Complementares.....	37
<b>CAPÍTULO V – INSTITUIÇÃO.....</b>	<b>40</b>
Artigo 43.º - Quadro de Pessoal.....	40
Artigo 44.º - Direitos da Instituição .....	40



**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

---

Artigo 45.º - Deveres da Instituição .....	40
Artigo 46.º - Justa Causa de Suspensão ou Resolução do Contrato por parte da SCMB.....	41
Artigo 47.º - Abusos de Direito, Negligência, Discriminação e Maus-tratos.....	41
Artigo 48.º - Livro de Reclamações .....	42
Artigo 49.º - Livro de Registo de Ocorrências.....	42
Artigo 50.º - Avaliação das Atividades .....	42
<b>CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES .....</b>	<b>42</b>
Artigo 51.º - Direitos dos Clientes.....	42
Artigo 52.º - Deveres dos Clientes .....	43
Artigo 53.º - Resolução do Contrato por parte do Cliente .....	44
<b>Capítulo VII - DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>44</b>
Artigo 54.º - Dúvidas e Omissões.....	44
Artigo 55.º - Regulamento Interno .....	45
Artigo 56.º - Integração de Lacunas .....	45
Artigo 57.º - Modalidade de Participação dos Representantes Legais/Significativos e Voluntários .....	45
Artigo 58.º - Entrada em Vigor.....	46



## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1.º - Denominação e Âmbito de Aplicação

1. A Santa Casa da Misericórdia de Beja (SCMB) é uma associação de fiéis, sem fins lucrativos, prevista no código do direito canónico, de personalidade jurídica civil, pessoa coletiva n.º 501607064, com sede na Rua D. Manuel I, nº 19 em Beja, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública e Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).
2. O presente Regulamento destina-se a definir os Artigos de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Beja, à frente designado por SAD-SCMB.
3. O SAD-SCMB desenvolve a sua intervenção ao nível do concelho de Beja e celebrou Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja em 01/10/2024. Encontra-se sediado na Praceta José António Carocinho, nº. 6, em Beja.
4. O apoio aos clientes/famílias por este serviço é efetuado todos os dias do ano, sendo garantido o apoio com deslocação às habitações dos clientes no período compreendido entre: 08:00H – 19:00H. Fora deste período, a SCMB garante a assistência através de serviço de Teleassistência, mediante a sua contratualização.
5. O serviço que a SCMB disponibiliza, apresenta um carácter inovador, propondo à comunidade os serviços contemplados na legislação para a Resposta Social e serviços diferenciados que vêm combater o isolamento social e promover a participação ativa na comunidade, pondo em prática o conceito de "Ageing in Place".

### Artigo 2.º - Legislação Aplicável

1. O SAD-SCMB é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados ao 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 básicas e/ou as atividades da vida diária, regendo pelo seguinte enquadramento legal:



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- a. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado SAD;
- b. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS's;
- c. Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das Respostas Sociais;
- d. Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, altera a Portaria n.º 196-A/ 2015 de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS's ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- e. Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho, em vigor;
- h. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação consolidada atualmente em vigor – Livro de Reclamações;
- i. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD);
- j. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, na redação consolidada atualmente em vigor - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as Entidades do Setor Social e Solidário;
- k. Lei n.º 67/98, de 26 de outubro – Lei da Proteção de Dados Pessoais.



### Artigo 3.º - Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno visa:
  - a. Regular o funcionamento do serviço SAD-SCMB;
  - b. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
  - c. Assegurar a divulgação das formas de organização e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD-SCMB;
  - d. Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais/significativos ao nível da gestão da Resposta Social;
  - e. Combater o isolamento social dos clientes com pouca ou nenhuma retaguarda familiar.

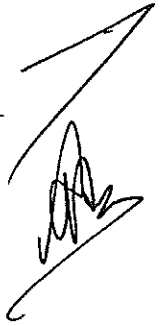
### Artigo 4.º - Objetivos do SAD-SCMB

1. A Resposta Social tem como objetivos gerais ou estratégicos (segundo a Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro):
  - a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - c. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a Estruturas Residenciais;
  - d. Promover estratégias de promoção de autonomia;
  - e. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo os mesmos, objeto de contratualização;
  - f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - g. Reforçar as competências e as capacidades das famílias e de outros cuidadores.



**Artigo 5.º - Serviços**

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD-SCMB proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes. Os cuidados e serviços prestados são disponibilizados 365 dias por ano. Os serviços disponibilizados pelo SAD-SCMB são:
  - 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 do uso pessoal do(a) cliente;
  - e. Atividades sócio ocupacionais, designadamente: sessões de estimulação cognitiva e motora, recreativas, lazer, cultura, pagamento de serviços, aquisição de bens e géneros alimentícios e deslocações a entidades/serviços da comunidade;
  - f. Gestão de tomas e de prescrições de medicação (GEMEC);
  - g. Serviço de Teleassistência.
2. O SAD-SCMB pode, ainda, assegurar os seguintes serviços:
  - a. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos clientes;
  - b. Avaliação de parâmetros vitais;
  - c. Atividades lúdicas, recreativas, socioculturais e outras;
  - d. Transporte;
  - e. Acompanhamento a consultas, exames médicos, serviços da comunidade, entre outros
  - f. Cuidados de imagem;
  - g. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;



- h. Atividades de Inclusão Digital;
- i. Serviço de +Teleassistência;
- j. Locação de ajudas técnicas;
- k. Fornecimento de fraldas e babetes/ resguardos descartáveis.

#### **Artigo 6.º - Destinatários**

1. A Resposta SAD-SCMB destina-se 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 realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

#### **Artigo 7.º - Princípios de Atuação**

1. Para garantir a prossecução dos serviços prestados ao cliente compete ao SAD-SCMB reger-se pelos seguintes princípios de atuação:
  - a. Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
  - b. Interdisciplinaridade;
  - c. Avaliação das necessidades do cliente;
  - d. Reserva da intimidade da vida privada e familiar do cliente;
  - e. Harmonização dos hábitos e dos costumes que traduzem a história de cada cliente com as regras indispensáveis da vida em comum;
  - f. Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
  - g. Prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades do cliente, tendo em vista a sua autonomia;
  - h. Participação e corresponsabilização do cliente ou representante legal e/ou significativos, na elaboração do programa de cuidados e serviços.



## CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DE CLIENTES

### Artigo 8.º - Condições de Admissão

1. São condições de admissão do SAD-SCMB:
  - a. Vontade expressa do cliente;
  - b. A Instituição ter capacidade de resposta;
  - c. O cliente necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
  - d. Referenciação por parte de outras instituições e entidades públicas;
  - e. Residir num espaço com condições de habitabilidade e salubridade que não constituam um risco para si e para os outros;
  - f. O cliente residir no concelho de Beja.
2. Para efeitos de candidatura o cliente ou o seu representante legal/significativo deve preencher uma ficha de inscrição, acompanhada dos seguintes documentos:
  - a. Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato a cliente e do seu representante legal/significativo;
  - b. Fotocópia do Número de Identificação Fiscal (NIF) do candidato a cliente;
  - c. Fotocópia do Cartão de Identificação de Segurança Social (NISS) do candidato a cliente;
  - d. Fotocópia do Cartão de Beneficiário do Sistema Nacional de Saúde do candidato a cliente ou do subsistema de saúde a que este pertença;
  - e. Comprovativo dos rendimentos do cliente e, quando aplicável, do agregado familiar:
    - i. Declaração anual de rendimentos do Centro Nacional de Pensões ou documento equivalente onde conste a pensão do candidato para o ano corrente;
    - ii. Declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação (ou certidão de dispensa de entrega de IRS) do candidato a cliente e restantes elementos do agregado familiar, se aplicável);



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- iii. Fotocópia dos últimos três recibos de pensão/complementos para idosos.
- f. Documentos comprovativos das despesas com habitação e medicação crónica, do candidato a cliente e, quando aplicável do agregado familiar:
  - i. Declaração anual da farmácia a comprovar o gasto anual ou mensal, relativo à medicação crónica do candidato a cliente e, quando aplicável dos elementos do agregado familiar.
  - g. Boletim de vacinas do candidato a cliente atualizado;
  - h. Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente, com respetiva medicação e posologia;
  - i. Autorização assinada pelo cliente e/ou representante legal/significativo, para se proceder à informatização dos seus dados pessoais, para elaboração do processo de Cliente;
  - j. Declaração assinada pelo candidato a cliente e/ou pelo representante legal/significativo em como (não) autoriza a utilização da imagem para efeitos de publicações para divulgação das atividades;
  - k. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos, como seja, Certidão de Sentença Judicial que determine a tutela ou curatela.
3. A candidatura para o SAD-SCMB decorre no período de funcionamento dos Serviços Administrativos da SCMB (dias úteis, das 9h às 12:30 e das 14h00 às 17h30).
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, logo que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Artigo 9.º - Lista de Espera**

1. Os candidatos a clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em lista de espera, caso o candidato a cliente e/ou representante legal/significativo assim o deseje;
2. A lista de espera é atualizada anualmente, ou sempre que se considere adequado;



3. Esta lista de espera será gerida tendo em conta os critérios de priorização.

**Artigo 10.º - Critérios de Priorização**

1. A admissão do cliente é efetuada de acordo com os seguintes critérios de priorização:

Ordem	Critérios de Prioridade	Pontuação em Percentagem
1º	Famílias e indivíduos económica e socialmente mais desfavorecidos	20
2º	Situação de isolamento social, perigo ou negligência	17
3º	Dependência de terceiros para a realização de atividades básicas	15
4º	Ter elementos do agregado familiar cliente no SAD-SCMB	13
5º	Desgaste da família ou indisponibilidade para assegurar cuidados básicos	11
6º	Situação de alta hospitalar	10
7º	Ter elementos da família do cliente no SAD-SCMB	8
8º	Ser Irmão da SCMB	4
9º	Ser familiar de colaborador da SCMB	2

2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade para efeitos de admissão, só se houver situações de empate.

**Artigo 11.º - Gestão da Lista de Espera**

1. A gestão da lista de espera é realizada autonomamente, segundo os critérios de priorização (Artigo 10.º do presente Regulamento);



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com os candidatos e/ou representantes legais/significativos, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição para uma melhor apreciação da candidatura ao SAD-SCMB.
3. Quando surge uma vaga, é contactado para entrevista o candidato a cliente caracterizado como prioritário. Se não estiver interessado, será seguido a ordem de prioridade.

### Artigo 12.º - Critérios de Retirada da Lista de Espera

1. Falta de interesse por parte do candidato e/ou do seu representante legal/significativo;
2. Desistência por integração noutra instituição;
3. Falecimento do candidato a cliente.

### Artigo 13.º - Admissão

1. Recebida candidatura, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica do SAD-SCMB, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Mesa Administrativa ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica da Resposta Social;
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao(à) candidato(a) a cliente e/ou ao seu representante legal/significativo no prazo máximo de 10 dias, por escrito;
4. Após decisão de admissão do(a) candidato(a), proceder-se-á à abertura de um Processo Individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

5. Em situação de urgência, a admissão, quando existam vagas, serão sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Mesa Administrativa ou em quem esta delegue, tendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é assinado o contrato de prestação de serviços entre a SCMB e o cliente e/ou representante legal/significativo e efetuado o pagamento da primeira mensalidade;
7. Os candidatos a clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não sejam possíveis admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente e/ou representante legal/significativo, através de carta.

### **Artigo 14.º - Acolhimento de Novos Clientes**

1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a. Realização de uma visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do cliente e/ou representante legal/significativo e das condições do domicílio;
  - b. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
  - c. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - d. Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como, das pessoas que lhe estão mais próximas;
  - e. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, complementando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - f. Reiteração das regras de funcionamento da Resposta Social em questão, assim como dos Direitos e Deveres de ambas as partes e as responsabilidades de



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- g. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  - h. Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - i. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - j. Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente, quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
  - k. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

### **Artigo 15.º - Contrato**

1. Durante o período de adaptação e acolhimento do cliente, deverá ser celebrado em duplicado, por escrito, Contrato de Prestação de Serviços com o cliente e/ou representante legal/significativo, quando exista, onde constem os direitos e obrigações das partes, que vigorará, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou representante legal/significativo e arquivado outro no respetivo Processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

4. A suspensão e/ou rescisão do contrato, pode ter origem em várias situações:
  - a. Não adaptação do cliente;
  - b. Insatisfação das necessidades do cliente ou da sua família;
  - c. Mudança de residência do cliente;
  - d. Mudança de Resposta Social;
  - e. Incumprimento das cláusulas contratuais.
5. Deverá ser anexo ao contrato de prestação de serviços cópia do presente Regulamento interno;
6. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes e/ou representantes legais/significativos, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar o documento comprovativo da celebração do contrato, bem como a declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento;
7. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes e/ou representantes legais/significativos, devem manifestar integral adesão.

### Artigo 16.º - Cessaçãõ do Contrato

1. A cessaçãõ de prestaçãõ de serviçõs pode ocorrer por:
  - a. Caducidade;
  - b. Denúncia do contrato de prestaçãõ de serviçõs;
  - c. Frequência noutra resposta social da instituiçãõ ou de outra instituiçãõ;
  - d. Incumprimento dos deveres e normas de funcionamento ou outras condições que ponham em causa a segurança do próprio e dos outros, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil ou criminal a que houver lugar;
  - e. Morte do cliente.
2. Por denúncia, o cliente e/ou representante legal/significativo tem de informar a instituiçãõ, por escrito, com 30 dias de antecedência;



3. O contrato caduca, nomeadamente:

- a. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na Resposta Social em referência;
- b. Sempre que o cliente se ausente do SAD-SCMB por um período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante da ausência, salvo acordo em contrário.

**Artigo 17.º - Processo Individual do Cliente**

1. O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a. Ficha de informação sobre o SAD-SCMB, disponibilizada ao cliente;
- b. Ficha de inscrição;
- c. Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- d. Carta de admissibilidade e carta de aprovação;
- e. Contrato;
- f. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do(a) cliente – pessoa significativo (familiar, representante legal ou outro);
- g. Dados facultados pelo cliente, no processo de candidatura (por exemplo, cópia da declaração de rendimentos, Cartão de Cidadão, B. I., NISS, NIF, entre outros);
- h. Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
- i. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- j. Processo individual de saúde (dossiê autónomo):
  - i. Dados pessoais do cliente;
  - ii. História clínica do cliente;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- iii. Relatórios médicos;
  - iv. Exames médicos;
  - v. Dieta alimentar;
  - vi. Medicação;
  - vii. Alergias
  - viii. Outros.
- k. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) significativo(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) para casos de emergência/necessidade;
  - l. Ficha de avaliação diagnóstica;
  - m. Relatório do programa de acolhimento do cliente;
  - n. Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do(a) cliente;
  - o. Plano individual (PI) e respetivas revisões, bem como relatórios de monitorização e avaliação;
  - p. Plano individual de cuidados (PIC) e respetivas revisões bem como relatórios de monitorização e avaliação;
  - q. Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
  - r. Registos das ocorrências de situações anómalas;
  - s. Registo de períodos de ausência;
  - t. Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo documento de rescisão do contrato ou outros;
  - u. Outras informações relevantes.
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio nas instalações do SAD-SCMB, de fácil acesso à Diretora Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
  3. Cada processo individual é atualizado trimestralmente;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

4. O cliente, representante legal (devidamente mandatado ou com procuração outorgada) ou pessoa significativo têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, garantindo a confidencialidade do mesmo;
5. Os dados do Processo Individual de Saúde não poderão ser acedidos pelo cliente, representante legal e/ou significativo, só podendo serem vistos pelo médico indicado pelo cliente, de acordo com declaração própria deste ou do seu representante legal/significativo, nos termos do n.º 5 do artigo 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, Lei de Proteção de dados pessoais, impede que os mesmos sejam acedidos pelo cliente ou por terceiros.

### CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### Artigo 18.º - Instalações

1. O SAD-SCMB encontra-se sediado na Praceta José António Carocinho, n.º 6, 7800-389 Beja e as suas instalações são compostas por:
  - a. Recepção;
  - b. Sala de espera;
  - c. Gabinete da Direção Técnica;
  - d. Gabinete multidisciplinar;
  - e. Instalações sanitárias comuns e balneário;
  - f. Vestiários.
2. A localização deste serviço está inserida na comunidade de modo a garantir a acessibilidade, junto da população.

#### Artigo 19.º - Horário de Funcionamento

1. O serviço de SAD-SCMB funciona das 8h às 19h, todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de segunda a sexta-feira (dias úteis), das 9h às 12h30 e das 14h às 17h30:
3. O horário de atendimento da Direção Técnica estará afixado em local próprio.

### Artigo 20.º - Direção Técnica

1. A Direção Técnica do SAD-SCMB compete a um técnico, nos termos da Portaria 38/2013, de 30 janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível e transcrito no manual de funções:
  - a. A Diretora Técnica será responsável pelo funcionamento dos serviços, pela supervisão da equipa SAD-SCMB, pela programação de atividades, assim como pelo cumprimento das normas do presente Regulamento;
  - b. À Diretora Técnica compete dirigir o SAD-SCMB assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequado, tendo em conta, designadamente, a melhoria contínua da prestação de cuidados e serviços, de acordo com as políticas sociais da Mesa Administrativa;
  - c. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal da SCMB, a designar pela Mesa Administrativa ou em quem esta delegue.
2. Compete, em especial à Diretora Técnica do SAD-SCMB:
  - a. Promover reuniões técnicas com os elementos da equipa;
  - b. Promover reuniões com os clientes e/ou representante legal/significativo, nomeadamente, para a preparação das atividades a desenvolver;
  - c. Sensibilizar a equipa face às problemáticas;
  - d. Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais;
  - e. Dirigir o funcionamento do SAD-SCMB das regras definidas pela Mesa Administrativa ou quem esta delegue, coordenando e supervisionando as atividades da restante equipa;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- f. Criar 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;
- g. Cumprir e fazer cumprir os Regulamentos Internos e Código de Ética da SCMB.

### Artigo 21.º - Cálculo de Comparticipação Familiar e Serviços Contratualizados

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível;
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem sobre o rendimento "per capita" mensal do agregado familiar, distribuída do seguinte modo:

Serviços	% sobre o Rendimento "per capita"
<b>Alimentação</b>	
2 refeições diárias	40
1 refeição diária	25
Apoio 1 refeição / 2 refeições	1 / 2
<b>Higiene Pessoal</b>	
3x dia	30
2x dia	25
1x dia	20
+3x dia	40
<b>Banho Semanal</b>	
2x semana	12,5
1x semana	7,5
<b>Higiene Habitacional</b>	
Diária	20
Semanal	15
Quinzenal	10
Mensal	5



REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

(Continuação)

Serviços	% sobre o Rendimento "per capita"
Tratamento de Roupas	10
Gestão do Guia de Tratamento	5
Administração de Medicação	1
Prestação Global de Serviço	75
Atividades sócio ocupacionais	Gratuito
Teleassistência (serviço fixo)	16,50€
Teleassistência (serviço móvel)	21€

3. Para além dos serviços supramencionados, os clientes podem solicitar os seguintes serviços complementares, cujo valor se encontra afixado em preçário próprio. Este preçário será atualizado sempre que necessário, sendo os clientes e/ou os seus representantes legais/significativos informados das alterações com uma antecedência mínima de 15 dias.
- a. Transporte;
  - b. Acompanhamento a consultas, exames médicos, serviços da comunidade, entre outros;
  - c. Fornecimento de:
    - i. Fraldas;
    - ii. Resguardos descartáveis;
    - iii. Babetes descartáveis;
  - d. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
  - e. Locação de ajudas técnicas;
  - f. Podem ser disponibilizados os serviços de pequenas reparações e alterações na habitação do(a) cliente mediante a execução de proposta de valor e aprovada pelo(a) cliente e/ou responsável legal/significativo;
  - g. Podem ser realizadas atividades de carácter lúdico, recreativo, sociocultural e outros que serão opcionais para o(a) cliente, mediante pagamento, de acordo



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

com proposta de valor e aprovada por este(a) e/ou responsável legal/significativo;

- h. Poderá ser realizada a medição da temperatura corporal, frequência cardíaca, pressão arterial, frequência respiratória, saturação de oxigénio e da glicemia capilar;
  - i. Poderá ser abrangido o acompanhamento a cuidados de imagem aquando solicitado;
  - j. Serviços de inclusão digital;
  - k. Serviços adicionais de teleassistência.
4. Para os clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja, a comparticipação familiar será de acordo com tabela afixada em local próprio, não podendo o valor total da comparticipação mensal exceder o custo médio real do(a) cliente verificado nesta Resposta Social.

### Artigo 22.º - Cálculo do Rendimento "Per Capita"

1. O cálculo do rendimento "Per Capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento "Per Capita" mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- a. Do trabalho dependente;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 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).
3. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias, de produtos e de serviços prestados;
4. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 2, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhia de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
5. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
6. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou da certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

7. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;
8. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros dos depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte;
9. 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 outro elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimentos o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
10. Para apuramento do montante dos rendimentos do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;
11. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

### Artigo 23.º - Agregado Familiar

1. Entende-se, por agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si, por vínculo de parentesco, afinidade, união de facto ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a. Cónjuge ou pessoa unida de facto;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro grau;
  - c. Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - d. Adotados;
  - e. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa.
  - f. Tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
- a. Tenham entre si um vínculo contratual de locação imobiliária;
  - b. Permanecem na habitação por um curto período de tempo;
3. Considera-se que a situação de economia comum e mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por um período igual ou inferior a 30 dias, do titular, ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda, que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.
4. Sempre que haja alteração na composição ou na situação económica do agregado familiar, esta deve ser comunicada no prazo de 20 dias a contar da data de alteração.

### **Artigo 24.º - Despesas Fixas do Agregado Familiar**

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. Renda da casa ou prestação de vida pela aquisição própria e permanente;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- 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.

### **Artigo 25.º - Prova de Rendimentos**

1. A prova dos rendimentos declarados e feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### **Artigo 26.º - Diligências Complementares**

1. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, são feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento de situações, de acordo com critérios de razoabilidade, podendo a instituição determinar a comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos.

### **Artigo 27.º - Comparticipação Familiar Máxima**

1. A comparticipação máxima a aplicar em cada ano não pode ultrapassar o custo médio real do(a) cliente, verificado no SAD-SCMB no ano anterior, salvo se tal resultar de disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

entidades representativas das instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

### **Artigo 28.º - Revisão das Comparticipações Familiares**

1. O valor da comparticipação familiar do(a) cliente é revisto anualmente, no início de junho de cada ano civil, sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do(a) cliente.
2. Sempre que ocorram alterações das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar mensal, designadamente, alterações ao nível da prestação de serviços, composição do agregado familiar e rendimentos do agregado, pode o SAD-SCMB proceder à revisão da comparticipação familiar, desde que tal seja solicitado;
3. O/A cliente e/ou representante legal/significativo têm o dever de informar a Direção Técnica da Resposta Social de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição dos valores da comparticipação familiar.
4. Os custos referentes aos consumos e serviços complementares previstos no n.º 3, do Artigo 21.º deste Regulamento, estão sujeitos a atualizações sempre que necessário, sendo o(a) cliente e/ou o seu representante legal/significativo previamente informado(a), das alterações, com uma antecedência mínima de 15 dias.

### **Artigo 29.º - Pagamento das Comparticipações Familiares**

1. As comparticipações familiares devem ser liquidadas até ao dia 10 do mês a que dizem respeito;
2. Sempre que, devidamente autorizado pela Mesa Administrativa da SCMB ou em quem esta delegue, o pagamento pode ser efetuado até ao último dia útil do mês respetivo;
3. Caso o pagamento seja efetuado para além do prazo acordado, será aplicada uma penalização de 20€.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, é motivo para a cessação do contrato de prestação de serviços.
5. As participações familiares devem ser liquidadas através de transferência bancária ou nos serviços administrativos da SCMB.

### **Artigo 30.º - Pagamento dos Serviços Complementares**

1. Os consumos e serviços adicionais previstos nos n.ºs. 3, do Artigo 21º deste Regulamento devem ser liquidados até ao dia 10 do mês da faturação;
2. Sempre que devidamente autorizado pela Mesa Administrativa da SCMB ou em quem esta delegue, o pagamento pode ser efetuado até ao último dia útil do mês respetivo;
3. Caso este pagamento tenha lugar para além do prazo acordado será acrescida uma taxa de 25% do valor a pagar;
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, é motivo para que a SCMB se recuse a disponibilizar os serviços e produtos previstos nos n.ºs. 3, do Artigo 21º deste Regulamento.

### **Artigo 31.º - Redução das Participações Familiares**

1. Caso a admissão do(a) cliente não se verifique no dia 1 do mês, a participação familiar a pagar corresponde à aplicação da seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Participação}}{\text{n.º dias do mês de admissão}} * \text{n.º dias a frequentar no mês de admissão}$$

2. Em caso de cessação do contrato, nos primeiros 15 dias do mês, o valor a pagar corresponde a 50% da participação familiar;
3. Se a cessação do contrato ocorrer a partir do dia 16 (inclusive), o valor a pagar corresponde à totalidade da participação familiar;
4. A participação familiar será reduzida em 10% caso ocorra uma ausência do(a) cliente, devidamente fundamentada, por um período superior a 15 dias consecutivos;
5. Apenas há lugar a esta redução se nenhum dos serviços do SAD-SCMB for prestado.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### Artigo 32.º - Sustentabilidade Financeira

1. O custo de financiamento da resposta social de SAD é suportado, de forma independente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria instituição e pelo estado;
2. Aos clientes e suas famílias cumpre suportar os encargos do cliente em SAD, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos;
3. À SCMB cumpre mobilizar para o SAD os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

## CAPÍTULO IV – SERVIÇOS

### Artigo 33.º - Plano de Desenvolvimento Individual

1. Para cada cliente é elaborado pela equipa técnica um Plano Individual de Cuidados (PIC), que engloba diferentes domínios de intervenção.

### Artigo 34.º - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O SAD-SCMB, através de toda a sua equipa disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes;
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais que uma higiene pessoal diária;
4. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do cliente;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

5. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individual e a afirmação pessoal;
6. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou pelas respetivas famílias.

### Artigo 35.º - Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado;
3. Os equipamentos e produtos de higienização são da responsabilidade do cliente e/ou representante legal/significativo.

### Artigo 36.º - Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O SAD-SCMB fornece aos seus clientes uma alimentação saudável, equilibrada e adequada;
2. São servidas as refeições contratualizadas diariamente de almoço e jantar;
3. As ementas semanais estão afixadas em local visível e adequado, elaboradas com o devido cuidado nutricional e adaptadas aos clientes da resposta social e apresentadas aos clientes semanalmente;
4. Os clientes que necessitem de dieta devem apresentar uma declaração médica em que seja referido o tipo de alimentos e as quantidades que podem ingerir;
5. Quando os clientes necessitem de dieta alimentar prescrita pelo médico, a mesma será de cumprimento obrigatório;
6. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

7. O serviço de alimentação poderá incluir o apoio nas refeições mediante contratualização prévia;
8. Cada refeição fornecida (almoço e jantar) é constituída por:
  - a. Sopa;
  - b. Prato Principal;
  - c. Salada/Legumes;
  - d. Fruta/Doce;
  - e. Pão;
9. As refeições são distribuídas diariamente.

### **Artigo 37.º - Tratamento de Roupa de Uso Pessoal do Cliente**

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente;
2. No que concerne às roupas pessoais os clientes devem seguir as seguintes instruções:
  - a. A roupa deve estar devidamente marcada pelo cliente, permitindo a respetiva identificação;
  - b. O SAD-SCMB não se responsabiliza por roupas que não contém indicações de lavagem;
  - c. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos clientes, em caso de contratualização de serviço, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizada pela entidade contratualizada pela instituição;
  - d. O tratamento da roupa será conforme o descrito no contrato de prestação de serviços.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### Artigo 38.º - Atividades Sócio Ocupacionais

1. O SAD-SCMB disponibiliza um serviço de Atividades socio-ocupacionais, destacando-se:
  - a. Aquisição de bens e géneros alimentares, pagos pelos clientes ou seus familiares. Este serviço, quando solicitado, deve ser articulado com a Direção Técnica;
  - b. Atividades de estimulação cognitiva e motora a desenvolver na habitação individualmente ou em grupo, fora no domicílio, desenvolvidas pela equipa técnica, sendo efetuado uma planificação mensal que garanta a participação de cada cliente;

### Artigo 39.º - Serviço de Teleassistência

1. O SAD-SCMB disponibiliza um serviço de teleassistência de forma permanente e ininterrupta.

Através deste serviço, todos aqueles que se encontram em situação de dependência (por velhice, doença, incapacidade ou isolamento), bem como as pessoas plenamente autónomas, mas que desejam sentir-se protegidas, dispõem de uma resposta imediata em qualquer situação de urgência/emergência, segurança ou solidão.

A teleassistência funciona através de um equipamento fixo ou móvel, de acordo com a contratualização realizada com o(a) cliente e/ou representante legal/significativo, que permite ao cliente falar com o call-center, o qual avaliará a situação e dará a resposta mais adequada ao alerta. O equipamento móvel permite ainda, a localização do cliente por GPS/LBS, sempre com previa autorização do mesmo e/ou representante legal/significativo.



REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Serviço de Teleassistência			
Serviço		Fixo	Móvel
Equipamento		STT ou Telealarm 74	Gota ou EV04
Seguimento	Chamada para confirmação dos dados enviados	✓	✓
	Chamada de familiarização e ambientação ao Serviço	✓	✓
	Chamada pós-emergência/urgência	✓	✓
	Chamada acompanhamento incluída	Quinzenal	Quinzenal
	Chamada de aniversário	✓	✓
Médico	Telemedicina para o beneficiário	✓	✓
Equipamentos	Localização GPS	*	✓
	Instalação móvel	✓	✓
	Instalação fixa	✓	*

Legenda:

✓	Disponível
*	Não disponível

**Artigo 40.º - Gestão do Guia de Tratamento**

1. A medicação é organizada semanalmente pela farmácia contratualizada em embalagens próprias, a fim de minimizar os riscos de troca e erros de toma;
2. De forma a garantir eficazmente este serviço prestado, o SAD-SCMB funciona com uma plataforma informática, inovadora, exclusiva que permite assegurar aos clientes um acompanhamento regular, não só ao nível da toma da medicação, mas também na gestão de consultas médicas;
3. As caixas de medicação do guia de tratamento do cliente não se encontram no domicílio do mesmo estando, estas, à guarda da farmácia contratualizada.

**Artigo 41.º - Administração de Medicação**

1. Quanto à medicação prescrita ao cliente, fica a instituição responsável pela sua administração apenas se solicitado em impresso próprio. A guarda da medicação será da responsabilidade do cliente;
2. Não é permitida administrar qualquer tipo de medicação sem prescrição médica, salvo situações excecionais em que haja um termo de responsabilidade assinado pelo(a) cliente e/ou pelo seu representante legal/significativo;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### Artigo 42.º - Serviços Complementares

1. Para além dos serviços supramencionados, os clientes podem solicitar os seguintes serviços complementares, cujo valor se encontra afixado em preçário próprio:
  - a. Transporte e Acompanhamento a consultas, exames médicos, serviços da comunidade, entre outros – O SAD-SCMB dispõe de um serviço especializado de transporte, em que os técnicos com formação de socorrismo e de apoio psicossocial, garantem acompanhamento a serviços hospitalares e de diagnóstico;
  - b. A aquisição de fraldas, resguardos e babetes descartáveis poderá ser efetuada pelo SAD-SCMB, cujo valor será pago na mensalidade do mês seguinte;
  - c. A formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes será um serviço disponibilizado através de ações a desenvolver, tendo como objetivo potenciar os cuidadores e familiares de forma como prestam esse apoio, desenvolvendo-se com o recurso a técnicos e pessoal qualificado.
  - d. Podem ser realizadas pequenas modificações ou reparações no domicílio, a pedido do cliente, ou seus familiares. Será efetuado um orçamento inicial para o tipo de serviço que será necessário, sendo que após aprovação do cliente e/ou representante legal/significativo do mesmo, proceder-se-á à sua execução;
  - e. Podem ser realizadas atividades lúdicas, recreativas, sócio culturais e outras, destinadas a promover o bem-estar e a qualidade de vida dos clientes. Estas atividades têm como objetivo proporcionar momentos de prazer e descontração, estimular a criatividade e fomentar a socialização e a interação;
    - i. Estas atividades poderão ser gratuitas ou ter uma comparticipação, prevendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou representantes legais/significativos;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- ii. É sempre necessária a autorização do tutor ou curador para os clientes que tiverem interditos ou inabilitados sendo nos restantes casos informados, das atividades, o representante legal/significativo;
  - iii. Durante as saídas externas os clientes são sempre acompanhados por um membro da equipa ou voluntários.
- f. A locação de ajudas técnicas será disponibilizada em situações de dependência (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, entre outros);
- g. O acompanhamento a cuidados de imagem aquando solicitado pelo cliente;
- h. A avaliação dos parâmetros vitais poderá incluir, de acordo com as necessidades específicas de cada cliente, a medição da temperatura corporal, frequência cardíaca, pressão arterial, frequência respiratória, saturação de oxigénio e da glicemia capilar.
- i. Poderá ser contratualizado o serviço de uma plataforma digital que inclui um sistema interativo social para o(a) cliente com ligação à família e a gestão de equipas de profissionais, centralizando todos num único plano inclusivo para a sua organização;
- j. Os serviços adicionais de teleassistência funcionam de forma permanente e ininterrupta;
- i. Através deste serviço, todos aqueles que se encontram em situação de dependência (por velhice, doença, incapacidade ou isolamento), bem como as pessoas plenamente autónomas, mas que desejam sentir-se protegidas, dispõem de uma resposta imediata em qualquer situação de urgência/emergência, segurança ou solidão;
  - ii. A teleassistência funciona através de um equipamento fixo ou móvel, de acordo com a contratualização realizada com o(a) cliente e/ou representante legal/significativo, que permite ao cliente falar com o call-center, o qual avaliará a situação e dará a resposta mais adequada ao alerta. O equipamento móvel permite ainda, a localização do cliente por GPS/LBS, sempre com previa autorização do mesmo e/ou representante legal/significativo;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

iii. Estes serviços, distinguem-se dos serviços de teleassistência referidos anteriormente na medida em que:

1. Acrescentam os serviços de telemedicina e de consultas ao domicílio que darão resposta ao cliente e ao seu agregado familiar quando este, não ultrapasse as 5 pessoas na sua totalidade;
2. Altera a frequência da chamada de acompanhamento que passa a ser semanal;
3. A contratualização deste serviço adicional de teleassistência tem como obrigatoriedade a adesão dos serviços de teleassistência enquanto serviço base do SAD-SCMB.

Serviços Adicionais de Teleassistência			
Serviço		+ Fixo	+ Móvel
<i>Equipamento</i>		STT ou Telealarm 74	Gota ou EV04
<i>Seguimento</i>	Chamada para confirmação dos dados enviados	✓	✓
	Chamada de familiarização e ambientação ao Serviço	✓	✓
	Chamada pós-emergência/urgência	✓	✓
	Chamada acompanhamento incluída	Semanal	Semanal
	Chamada acompanhamento extras	✓	✓
	Chamada de aniversário	✓	✓
<i>Médico</i>	Telemedicina para o beneficiário	✓	✓
	Telemedicina para o agregado (máx. 5)	✓	✓
	Consulta domiciliária para o agregado (máx. 5)	✓	✓
<i>Equipamentos</i>	Localização GPS	*	✓
	Instalação móvel	✓	✓
	Instalação fixa	✓	*

*Legenda:*

✓	Disponível
*	Não disponível



## CAPÍTULO V – INSTITUIÇÃO

### Artigo 43.º - Quadro de Pessoal

1. O quadro pessoal afeta ao SAD-SCMB encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação de número de recursos humanos (Direção/coordenação técnica, equipa técnica, ajudantes familiares/domiciliários e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### Artigo 44.º - Direitos da Instituição

1. São direitos da instituição e dos colaboradores:
  - a. Ser ressarcida pelos serviços prestados;
  - b. Ser tratado com respeito e dignidade;
  - c. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno;
  - d. A instituição reserva o direito de, em situações excecionais tomar as medidas necessárias para garantir a segurança do cliente, salvaguardando sempre o respeito pelos seus direitos e dignidade.

### Artigo 45.º - Deveres da Instituição

1. São deveres da instituição e dos colaboradores:
  - a. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do cliente, fomentando a sua participação na vida da instituição;
  - b. Proporcionar o acompanhamento adequado às necessidades do cliente;
  - c. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do serviço.



**Artigo 46.º - Justa Causa de Suspensão ou Resolução do Contrato por parte da SCMB**

1. A SCMB reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;
2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde, necessite de cuidados especiais, ou seja, fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da instituição;
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de serviços, é da competência da Mesa Administrativa ou a quem esta delegue, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

**Artigo 47.º - Abusos de Direito, Negligência, Discriminação e Maus-tratos**

1. Não são permitidas situações de negligência, abusos de direito, maus-tratos e discriminação por parte de clientes da instituição, familiares, funcionários ou outros colaboradores da instituição;
2. Serão realizadas periodicamente ações de avaliação interna de forma a analisar o comportamento dos colaboradores e o funcionamento do sistema de gestão de forma prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes;
3. Aquando se suspeite da sua ocorrência será aberto um processo de averiguação, para agir de forma imediata, este procedimento será mediado pelo Diretor(a) Técnico(a) e a Coordenadora da Ação Social da instituição para avaliar a situação, em que sejam auscultadas ambas as partes, caso se comprove pela sua ocorrência, dependendo da situação, serão efetuados, dois tipos de procedimentos:
  - a. Realização de sessões com ambas as partes para informar, formar e apoiar as pessoas envolvidas de forma a superar a situação;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- b. Serão acionados os meios legais, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente;
4. O disposto do número anterior contempla ainda, situações em que o bom-nome da instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.

### **Artigo 48.º - Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado ou utilizado o respetivo livro de reclamações eletrónico;
2. O mesmo, encontra-se, na sede da resposta social.

### **Artigo 49.º - Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço, dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da Resposta Social.

### **Artigo 50.º - Avaliação das Atividades**

1. A avaliação das atividades desenvolvidas no SAD-SCMB será efetuada através de apresentação de relatório anual, a cargo do técnico responsável pela Resposta Social.

## **CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

### **Artigo 51.º - Direitos dos Clientes**

1. Aos clientes do SAD-SCMB é assegurado um tratamento urbano e integral, respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da vida privada,



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

particularmente, no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual:

### 2. São direitos dos clientes:

- a. Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva da vida privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
- b. Receber os serviços solicitados e celebrados em contrato com a SCMB de forma a colmatar as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais com o objetivo de manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
- c. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- d. Exigir qualidade nos serviços prestados;
- e. Permanecer num ambiente equilibrado e harmonioso;
- f. Permanecer num espaço limpo e acolhedor;
- g. Participar nas atividades promovidas pelo SAD-SCMB, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h. Apresentar reclamações aos responsáveis devidos;
- i. Ter igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, sexo, condição social;
- j. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
- k. Ter acesso ao livro de reclamações.

### Artigo 52.º - Deveres dos Clientes

#### 1. Aos clientes é, em especial, solicitado:

- a. Cumprir as regras estabelecidas pelo Regulamento Interno do SAD-SCMB;
- b. Respeitar os restantes clientes e colaboradores da instituição;
- c. Utilizar uma linguagem correta e adequada;



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- d. Respeitar as regras básicas de uma boa convivência;
- e. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do SAD-SCMB, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- g. Comunicar por escrito à Mesa Administrativa com quinze dias de antecedência, quando pretender sair para férias.

### **Artigo 53.º - Resolução do Contrato por parte do Cliente**

1. Independentemente da justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por carta escrita dirigida à Mesa Administrativa da SCMB, com antecedência mínima de 30 dias;
2. O não cumprimento do prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.

## **Capítulo VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 54.º - Dúvidas e Omissões**

1. As dúvidas e omissões deste Regulamento Interno serão resolvidas por maioria em reunião de Mesa Administrativa;
2. Em caso, de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pela instituição tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



**Artigo 55.º - Regulamento Interno**

1. O SAD-SCMB rege-se, pelo presente Regulamento Interno, pelos restantes Regulamentos aplicáveis da SCMBBeja, pela legislação para as IPSS, em geral, e para as Misericórdias, em especial, que se encontre em vigor, pelo Despacho Normativo que estabelece a Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS e ainda, pela legislação geral em vigor.

**Artigo 56.º - Integração de Lacunas**

1. O presente Regulamento Interno entrará em vigor no dia seguinte a sua aprovação em reunião da Mesa Administrativa, produzindo os seus efeitos nos prazos referidos nos números subsequentes;
2. Os responsáveis da Resposta Social informam os clientes e/ou os seus representantes legais/significativos sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
3. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
4. Estas alterações ao regulamento devem ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital de Beja no prazo referido no número 2 do presente artigo.

**Artigo 57.º - Modalidade de Participação dos Representantes Legais/Significativos e Voluntários**

1. Os representantes legais e/ou significativos podem contribuir na construção, implementação e avaliação dos Planos de Desenvolvimento Individuais dos Clientes:
  - a. Ao nível da planificação, definição de normas gerais de funcionamento e avaliação das mesmas;
  - b. Através de atividades que se desenvolvam na Resposta Social;
  - c. Através de sugestões de melhoria.



## REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

---

2. No âmbito do voluntariado será estabelecido com os voluntários um Programa de Voluntariado que regulará as relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que se irá realizar.

Os voluntários desenvolveram ações de voluntariado no âmbito de atividades e projetos do SAD-SCMB, nos domínios da ação social, da saúde e da cultura.

### Artigo 58.º - Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento Interno aprovado pela Mesa Administrativa entra em vigor em 01 de outubro de 2024.



**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**DECLARAÇÃO DE TOMADA DE CONHECIMENTO DO REGULAMENTO INTERNO DO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE BEJA  
(SAD-SCMB)**

O ....., cliente/ familiar/ responsável/ representante legal do cliente .....do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Beja (SAD-SCMB), declara que recebeu uma cópia do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações descritas no mesmo, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas os artigos atrás referidos.

Beja, ..... de ..... de .....

**Assinatura**

---

