

Revisão



*SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
GOIÁS*

*REGULAMENTO
INTERNO
SERVIÇO DE
APOIO DOMICILIÁRIO*



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação	5
Artigo 2º - Legislação Aplicável	5
Artigo 3º - Definição e Destinatários	5
Artigo 4º - Objetivos	6
CAPÍTULO II – PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO / CUIDADOS E SERVIÇOS	6
Artigo 5º - Princípios de Atuação	6
Artigo 6º - Cuidados e Serviços	7
Artigo 7º - Horários de Funcionamento	8
CAPÍTULO III - ADMISSÃO E CANDIDATURA DO/A CLIENTE	9
Artigo 8º - Condições de Admissão	9
Artigo 9º - Critérios de Admissão	10
Artigo 10º - Processo de Candidatura	11
Artigo 11º - Gestão Lista de Espera	12
Artigo 12º - Procedimento de Admissão	12
Artigo 13º - Acolhimento de Novos/as Clientes	14
Artigo 14º - Processo Individual do/a Cliente	15
CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	17
Artigo 15º - Comparticipação, Critérios de Determinação e Pagamentos	17
Artigo 16º - Pagamentos	23
Artigo 17º - Contrato de Prestação de Serviços	23
CAPÍTULO V- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	24
Artigo 18º - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do/a Cliente	24
Artigo 19º - Depósito e Guarda dos Bens do/a Cliente	25
Artigo 20º - Direitos do/da Cliente	25
Artigo 21º - Deveres do/a Cliente	26
Artigo 22º - Direitos da Santa Casa da Misericórdia de Góis	27
Artigo 23º - Deveres da Santa Casa da Misericórdia de Góis	27
Artigo 24º - Passeios / Deslocações	27

anex 1.



Artigo 25º - Quadro de Pessoal	28
Artigo 26º - Direção Técnica.....	28
Artigo 27º - Técnico/a de Referência – Serviço de Apoio Domiciliário	29
Artigo 28º - Livro de Reclamações	29
Artigo 29º - Alterações ao Regulamento.....	30
Artigo 30º - Integração de Lacunas	30
Artigo 31º - Procedimentos em situações de Violência / Maus Tratos.....	31
Artigo 32º - Procedimentos em situações de emergência.....	32
Artigo 33º - Entrada em Vigor.....	33
Artigo 34º - Aprovação, Edição e Revisões	33

SEDE
Largo do Pombal, N.º 7
3330 - 308 Góis

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Rua das Figueirinhas, n.º 20, 3330 - 458 Vila Nova Do Ceira
Telef: 235 770 000

Custo de chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o tarifário do cliente



Assf1.

INTRODUÇÃO

Dentro das competências atribuídas no Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Góis. A Mesa Administrativa aprova a revisão do presente Regulamento que se destina a orientar a disciplina funcional da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário

A atual Mesa Administrativa, buscando eliminar eventuais desacertos de tal natureza, resolveu elaborar o presente Regulamento Interno que procurará estabelecer, de modo tanto quanto possível preciso, um modelo de funcionalidade da Santa Casa da Misericórdia de Góis, complementar ao Compromisso.

Com esse propósito há que deixar aqui definidas, em primeiro lugar, as normas orientadoras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Góis em Vila Nova do Ceira, bem como as relações com as pessoas que frequentam esta resposta, adiante referidas como clientes, com esta Santa Casa da Misericórdia como proprietária e administradora da Resposta Social.

Essa administração processa-se, óbvia e estatutariamente, através da sua Mesa Administrativa que, por sua vez, confia o desenvolvimento funcional diário do seu Lar à Direção Técnica e demais Técnicos da Instituição em quem delega as necessárias competências de orientação e que, assim, passa a ser responsável principal pelo funcionamento, disciplina e eficiência desta resposta. Nas suas curtas ausências, nomeadamente fora do horário normal de trabalho, o funcionamento corrente será garantido pelas Encarregadas e que terá em atenção a orientação geral ou as ordens específicas estabelecidas pela Direção Técnica. Nas ausências prolongadas, as suas funções serão desempenhadas por quem for para tal designado pela Mesa Administrativa.

Será de interesse definir desde já que clientes são indivíduos de ambos os sexos, admitidos em conformidade com o Compromisso e o presente Regulamento Interno apenas com diferenciações de tratamento determinadas pelo sexo e pelo estado de saúde, e nunca por outra condição.

Assinado

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

1. O Serviço de Apoio Domiciliário - SAD- funciona nas Instalações do Lar (ERPI), Centro de Dia, ATL e Serviço de Apoio Domiciliário em Vila Nova do Ceira, Freguesia de Vila Nova do Ceira, Concelho de Góis, com capacidade para 40 Clientes.
2. O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas do Estabelecimento de Apoio à população na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário.
3. A Santa Casa da Misericórdia de Góis mantém em funcionamento o Acordo de Cooperação, para esta resposta celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra apoiando, neste âmbito, 30 Clientes.

Artigo 2º- Legislação Aplicável

1. Esta Resposta Social rege-se pelo disposto na Portaria 38/2013 de 10 de janeiro, Portaria 196-A/2015, com alterações da Portaria n.º 218-D/2019, P, pelas normas constantes do presente Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços relativo à Resposta Social "Serviço de Apoio Domiciliário", também designado por SAD, bem como demais legislação aplicável.

Artigo 3º - Definição e Destinatários

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias 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.

SEDE
Largo do Pombal, N.º 7
3330 - 308 Góis

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Rua das Figueirinhas, n.º 20, 3330 - 458 Vila Nova Do Ceira
Telef: 235 770 000

Custo de chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o tarifário do cliente



Assinado

Artigo 4º - Objetivos

Constituem Objetivos da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente, os seguintes

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias.
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional da família do/da cliente ou seus representantes legais.
3. Contribuir para a permanência dos indivíduos no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia.
5. Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos indivíduos, sendo estes objeto de contratualização.
6. Facilitar o acesso a serviços da Comunidade.
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

CAPÍTULO II – PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO / CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 5º - Princípios de Atuação

Constituem-se princípios de atuação do Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente, os seguintes:

1. Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade.
2. Interdisciplinaridade.
3. Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do/da cliente.
4. Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do/da cliente.

Ass. 1.

5. Participação e corresponsabilização do/da cliente / seus familiares de referência / ou representante legal e Acompanhante (decorrente de Processo de Maior Acompanhado), na elaboração do Plano Individual de Cuidados.
6. Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem com das diferenças religiosas, étnicas, políticas e culturais.
7. Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

Artigo 6º - Cuidados e Serviços

1. Para prossecução dos seus objetivos o Serviço de Apoio Domiciliário deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos/das clientes.
2. Os cuidados e serviços prestados pela Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que possível e necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e 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 de roupa de uso pessoal do/da cliente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços, deslocação a serviços/entidades da comunidade;
 - f) Possibilidade de usufruir dos Serviços Prestados no Centro de Reabilitação e Bem-Estar Dr. José Cabeças, propriedade da Santa Casa da Misericórdia de Góis;



Assinado

- g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores para a prestação de cuidados aos clientes;
 - h) Apoio Psicossocial;
 - i) Apoio da Equipa de Enfermagem da Instituição através da "visita Domiciliária da equipa de Enfermagem", com o objetivo de prestar apoio na área da "enfermagem preventiva";
 - j) Apoio frequente da Equipa de Enfermagem da Instituição, nomeadamente na preparação prévia da medicação ou similar;
 - k) Acompanhamento a consultas ao Centro de Saúde de Góis;
 - l) Acompanhamento a consultas de especialidade ao CHUC ou outro hospital de referência, sempre que autorizado superiormente, após solicitação. Sendo cobrado custos associados à deslocação da viatura;
 - m) Cuidados de Imagem;
 - n) Realização de pequenas reparações no domicílio, sempre que possível;
 - o) Realização de Atividades Ocupacionais;
 - p) Outros Serviços prestados no âmbito do desenvolvimento da Resposta Social.
4. A Mesa Administrativa poderá deliberar a promoção/dinamização de outras atividades.

Artigo 7º - Horários de Funcionamento

1. O horário de funcionamento da Resposta Social é entre as 8:00 h e as 20:00h de Segunda-feira a sexta-feira, podendo ser alargado aos restantes dias na semana nas situações em que por necessidade do/da cliente o seja solicitado, devendo o/a Responsável Técnico desta Resposta Social apurar a sua exequibilidade e dar conhecimento à Direção Técnica para deliberação.

CAPÍTULO III - ADMISSÃO E CANDIDATURA DO/A CLIENTE

Artigo 8º - Condições de Admissão

1. São condições cumulativas de admissão na Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, as seguintes:
 - a) Residência na área geográfica da resposta social;
 - b) Ser pessoa preferencialmente idosa ou com deficiência ou dependência;
 - c) Manifestação clara por parte do/da cliente em integrar a Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário.

2. Sempre que o/a cliente esteja condicionado ao exercício das suas faculdades cognitivas, por motivos de saúde, deficiência ou comportamento, a manifestação de intenção de admissão na Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário poderá ser efetuada pelo "acompanhante", figura definida no âmbito do regime de maior acompanhado, ou pela "pessoa de referência" (por regra, familiar responsável).

3. Verificando-se o suprimento do consentimento, no/na cliente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (decisões acompanhadas), serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.

4. Se no momento de admissão ainda não se encontrarem fixadas as medidas no âmbito de Processo de Maior Acompanhado, para além do apoio referido no número 6 do art.º 12.º, tendo por base o referido no ponto 2 e 3, o familiar / pessoa de referência do/da cliente assinará documento que comprove que tomou conhecimento da necessidade da fixação legal da figura do "Acompanhante".



Artigo 9º - Critérios de Admissão

1. Sempre que a capacidade da Resposta Social definida no Acordo de Cooperação não permita a admissão de todos os/as clientes inscritos, as admissões far-se-ão com base nos seguintes critérios:
 - a) Situação de emergência social;
 - b) Situação económico-financeira precária;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - d) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra Resposta Social;
 - e) Situação de vulnerabilidade;
 - f) Situação de isolamento social;
 - g) Cliente com cônjuge a frequentar a RS.
2. Com base nos critérios identificados no número anterior e na tabela de ponderações existente, será apresentada Proposta de integração do/da cliente, a qual apenas ocorrerá após aprovação da Direção Técnica.
3. A admissão do/a cliente é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.
4. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação, salvaguardando que na aplicação dos mesmos deve atender-se que a Resposta Serviço de Apoio Domiciliário procurará dar resposta prioritária a pessoas social e economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos estatutos e regulamentos, garantindo a sustentabilidade da resposta social, pelo que em caso de empate será adicionada uma majoração de 5% ao critério de ponderação identificado na alínea a) do número 1 do presente artigo.

Artigo 10º- Processo de Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o/a cliente ou o seu cuidador maior deve apresentar o seu pedido, através do preenchimento de Ficha de Candidatura/Admissão que constitui parte integrante do Processo Individual do/da Cliente, fazendo prova das declarações efetuadas mediante a entrega dos documentos referidos no n.º 4 do Artigo 10.º do presente Regulamento Interno.
2. Recebido o processo de Candidatura, o mesmo é analisado pelo responsável Técnico da Resposta Social, a quem compete elaborar e apresentar à Direção Técnica, a proposta de Admissão do/da cliente para efeitos deliberativos.
3. Cabe ao cliente ou ao seu cuidador informar a Instituição de qualquer alteração sobre a informação disponibilizada.
4. Para efeitos de admissão, na data de preenchimento da Ficha de Candidatura/Admissão, que constitui parte integrante do Processo Individual do/a Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Cartão do Cidadão do/da cliente / Bilhete de Identidade e, quando necessário do seu responsável;
 - b) Cartão de Contribuinte do/da cliente, e quando necessário do seu responsável;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/da cliente e, quando necessário do seu responsável;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde do/da cliente, ou de outros subsistemas a que o/a cliente pertença;
 - e) Boletim de Vacinas e relatório Médico do/da cliente, descritivo da sua situação clínica com a respetiva tabela terapêutica;
 - f) Relatório médico da situação clínica atualizado onde conste todas as patologias já detetadas, bem como situações infecciosas transmissíveis e/ou Declaração médica comprovativa do estado de saúde do/da cliente e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;



Handwritten signature

- g) Comprovativo de rendimentos do/da cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - h) Quais os Serviços pretendidos no âmbito dos serviços prestados pela Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário;
 - i) Declaração assinada pelo/pela cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do/a cliente.
5. 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.

Artigo 11º- Gestão Lista de Espera

1. A inscrição depois de aceite tem a validade de 12 meses, devendo ser renovada pelo candidato e/ou familiares, sob pena de caducidade;
2. A ordenação da Lista de espera respeitará os critérios definidos;
3. Quando o candidato é contactado para admissão e não aceita a vaga, mas pretende manter a inscrição, será informado que passará para a última posição da lista de espera.

Artigo 12º- Procedimento de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Técnica de Referência desta Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, na existência de vagas na Resposta Social e condições de admissibilidade, apresentar a proposta de admissão à Direção Técnica para análise e posterior deliberação.
2. Após a Deliberação da Direção Técnica será dado conhecimento da decisão da admissão ao cliente no prazo mínimo de 5 dias úteis.

Handwritten signature

3. Se o grau de dependência do/da cliente exigir o uso de ajudas técnicas (próteses, canadianas, andarilhos, cadeiras de rodas, etc.) deve este fazer-se acompanhar dos mesmos.
4. Na data da admissão será elaborado e assinado o contrato de prestação de serviços e entregue o presente Regulamento Interno.
5. Se o candidato pretender cancelar o processo de candidatura, poderá efetuá-lo das seguintes formas:
 - a) Assinar presencialmente documento de desistência;
 - b) Enviar, através de e-mail ou correio normal, documento que comprove intenção de cancelar processo de admissão;
 - c) Caso esta informação não seja entregue no prazo máximo de 8 dias, a Candidatura do/da cliente será retirada da Lista de Espera, procedendo-se ao seu arquivamento como desistência do candidato.
6. No âmbito do acompanhamento social efetuado aos clientes, a Técnica de Referência da Resposta Social irá igualmente sensibilizar as famílias destes para a importância da sua organização formal enquanto cuidadores, podendo prestar apoio na fase de instrução do processo de Cuidador Informal e / ou instrução do processo de definição formal de Acompanhantes, no âmbito do Regime Maior Acompanhado, sempre que solicitado pelo/pela cliente ou pelos seus familiares.
7. Face ao disposto no número anterior e ao disposto nos números 2,3 e 4 do art.º 8 deste Regulamento, nas situações onde se verifique incapacidade dos futuros clientes e manifesta recusa destes em integrar a Resposta Social, a SCM de Góis pode condicionar a admissão até à definição formal dos Acompanhantes.
8. Quando se verifique a impossibilidade da admissão do/da cliente por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura é arquivado e inserido na Lista de Espera da Resposta.
9. No ato da admissão serão igualmente fornecidos os valores a liquidar pela prestação de serviços e as datas em que os mesmos devem ser liquidados.

SEDE
Largo do Pombal, N.º 7
3330 - 308 Góis

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Rua das Figueirinhas, n.º 20, 3330 - 458 Vila Nova Do Ceira
Telef: 235 770 000

Custo de chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o tarifário do cliente

Artigo 13º - Acolhimento de Novos/as Clientes

1. No caso de admissão do/da cliente serão, a este ou seu cuidador maior, prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente o Regulamento Interno da Resposta Social e as tabelas de comparticipação, bem como datas em que os valores devidos devem ser liquidados.
2. A receção do/da cliente será efetuada pelo/a Responsável Técnico da Resposta Social e/ou Direção Técnica ou, no impedimento destes, por alguém indicado pela Mesa Administrativa para esse efeito, nomeadamente outra Técnica ou Encarregadas, em dia e hora previamente acordado.
3. O período de adaptação do/da cliente prevista neste regulamento é de 6 meses.
4. Durante esse período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o/a cliente;
 - b) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere a direitos e deveres de ambas as partes;
 - c) Caso existam, realização do inventário dos bens que o/a cliente fornece para prestação dos serviços acordados na contratualização;
 - d) Definição das regras e formas de entrada e saída no domicílio do/a cliente, nomeadamente, quanto ao acesso à respetiva chave. A definição de procedimentos relativos à chave de casa dos/as clientes, apenas ocorre nas situações em que seja entendimento do/da cliente ou da família ser necessário.
5. Findo o período de adaptação acima referida e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à SCM de Góis quer ao cliente, rescindir o contrato.

Artigo 14º - Processo Individual do/a Cliente

1. O Processo Individual do/a Cliente está dividido fisicamente em 3 áreas / serviços – Social, de Saúde e Administrativo.
2. O Processo Social do/a Cliente encontra-se informatizado, na plataforma eletrónica especializada, onde se encontram registadas as informações / planos de intervenção / acompanhamento dos técnicos que interagem com o/a cliente, ocorrências, ausências, entre outras informações relevantes, conforme disposto no número seguinte. Existirá igualmente Processo Físico, onde consta a informação relativa ao processo de Candidatura, admissão, documentação solicitada informação interna relativa ao cliente, diligências efetuadas com o exterior através de e-mail ou similar, bem como Contrato de Prestação de Serviços e Plano Individual.
3. Deverão fazer parte do Processo Individual Social, que acompanha o/a cliente ao longo da sua relação com a Instituição, entre outros, os seguintes documentos, em suporte físico:
 - a) Cópia atualizada dos documentos indicados número 4 do Art.º 9.º do presente Regulamento;
 - b) Documentos informativos que foram disponibilizados ao cliente;
 - c) Processo de Candidatura à Resposta Social;
 - d) Dados de identificação e de caracterização social do/da cliente;
 - e) Informação clínica considerada relevante;
 - f) Relatório médico da situação clínica atualizado onde conste todas as patologias já detetadas, bem como situações infecciosas transmissíveis / Declaração médica comprovativa do estado de saúde do/da cliente, e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;
 - g) Informação do profissional de saúde de referência e/ou estabelecimento de saúde de referência;



Delegado

- h) Informação e contactos das pessoas próximas do/da cliente (familiar responsável e/ou outro) a contactar em situação de necessidade e emergência;
- i) Processo de avaliação do/da cliente;
- j) Plano individual de cuidados do/da cliente;
- k) Programa de Acolhimento Inicial do/da cliente;
- l) Plano Individual (PI) e respetivas revisões;
- m) Relatórios/registos de monitorização e avaliação do PI;
- n) Registo da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- o) Registo das ocorrências de situações anómalas;
- p) Registo de períodos de ausência;
- q) Registos da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação com os respetivos comprovativos documentais;
- r) Outra documentação que seja considerada relevante pela Mesa Administrativa e/ou Equipa Técnica.

4. Deverão fazer parte do Processo Individual de Saúde, que acompanha o/a cliente ao longo da sua relação com a Instituição, entre outros, os seguintes documentos, em suporte físico:

- a) Dados de identificação e de caracterização de saúde do/da cliente;
- b) Informação clínica considerada relevante;
- c) Relatório médico da situação clínica atualizado onde conste todas as patologias já detetadas, bem como situações infecciosas transmissíveis / Declaração médica comprovativa do estado de saúde do/da cliente e outras informações tais como dieta, medicação, alergias;
- d) Informação do profissional de saúde de referência e/ou estabelecimento de saúde de referência;
- e) Informação e contactos das pessoas próximas do/da cliente (familiar responsável e/ou outro) a contactar em situação de necessidade e emergência;

Handwritten signature



- f) Outra documentação que seja considerada relevante pela Mesa Administrativa e/ou Equipa Técnica.
5. Deverão fazer parte do Processo Individual Administrativo, em suporte físico:
- a) Dados de identificação do/da cliente;
 - b) Cópia dos Documentos contabilísticos emitidos;
 - c) Informação interna relativa ao cliente, relacionada com a área administrativa, nomeadamente e-mails recebidos e enviados;
 - d) Correspondência eletrónica ou outra enviada aos clientes ou seus familiares.
6. O Processo Individual do/a cliente é confidencial e acesso restrito.

CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15º - Comparticipação, Critérios de Determinação e Pagamentos

1. A comparticipação familiar mensal do/da cliente devida pela utilização dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar de acordo com a seguinte tabela:

	SERVIÇO A PRESTAR	VALOR %
1	Fornecimento das refeições, respeitando as dietas de prescrição médica	12.5%
2	Apoio presencial nas refeições (alimentação Assistida)	5, %
3	Confeção de refeições na casa do/da cliente	7,5%
4	Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	15%



Ass. F. 1.

5	Cuidados de Imagem	5%
6	Apoio Equipa Enfermagem - visita mensal	5%
7	Apoio Equipa Enfermagem - frequente (preparação medicação ou similar)	7,5%
8	Apoio Psicossocial (Apoio Serviço Social e Psicologia Clínica)	5%
9	Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	12,5%
10	Tratamento de roupa de uso pessoal do/da cliente no domicílio	2,5%
11	Tratamento de roupa de uso pessoal do/da cliente na Instituição	10%
12	Fisioterapia- Centro de Reabilitação e Bem-Estar Dr. José Cabeças	7.5%
13	Atividades de Animação e Socialização - lazer, cultura aquisição bens e serviços, acompanhamento Serviços Públicos / Privados	5%
14	Acompanhamento Consultas Centro de Saúde de Góis	0%
15	Realização de Atividades ocupacionais	5%
16	Realização de pequenas modificações/reparações no domicílio	5%
17	Formação e Sensibilização dos familiares/cuidadores	5%
18	Acompanhamento Consultas / Exames CHUC ou similar	*
19	Acréscimo de % em cada serviço prestado ao FDS/Feriados, quando aplicável	5%
20	Outros Serviços prestados no âmbito do desenvolvimento da RS	**

*- Valor fixo, definido em tabela consoante o local onde ocorra a consulta/exame

** - Valor definido em função do tipo e frequência dos serviços prestados.

A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar não deverá ser superior a 75%.

SEDE
Largo do Pombal, N.º 7
3330 - 308 Góis

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Rua das Figueirinhas, n.º 20, 3330 - 458 Vila Nova Do Ceira
Telef: 235 770 000

Custo de chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o tarifário do cliente

Endereço Eletrónico stcasa.gois.admn@gmail.com * Contribuinte: 502200413 * Site: www.scmgois.pt * Facebook @scmgois



2. O cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar (RC) é realizado da seguinte forma:

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

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.

3. Considera-se agregado familiar, para além do/da cliente desta resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias do titular, ou de alguns dos membros do agregado familiar e, ainda, por período superior se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 3 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e colateral até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores, na linha reta ou colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o/a cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo/pela cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.



Ass. F.

Não são considerados para efeitos da composição do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto espaço de tempo.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante dos coeficientes previstos no Código do IRS no valor das vendas de mercadorias e produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões, designadamente, pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - 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) Rendimentos prediais, isto é, os rendimentos definidos no artigo 8.º 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 de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial

atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou de documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

- g) Rendimentos de capitais os rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros dos depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos 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 sejam trituras a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante da aplicação daquela percentagem (5%);
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeitos de determinação do montante do rendimento familiar 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 de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 6, tem como limite máximo admitido a considerar o valor igual à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Prova de Rendimentos e das despesas fixas:



- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação das declarações de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, após efetivação das diligências consideradas adequadas, é devido o valor da comparticipação familiar máxima aplicável;
- c) A falta de documentos a que se refere a alínea a), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- d) A prova de despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

7. Montante máximo da comparticipação familiar:

A comparticipação familiar máxima mensal não pode exceder o custo médio real do/da cliente verificado na Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre entidades representativas da SCM de Góis e o Ministério responsável pela área.

8. Redução da comparticipação familiar:

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

9. Revisão das comparticipações

- a) Em regra, as comparticipações contratualizadas, são objeto de revisão anual a efetuar no início de cada ano civil, considerando-se tacitamente aceites 15 dias sobre a sua comunicação ou divulgação;
- b) Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização da resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podendo a SCM de Góis proceder de imediato à revisão da respetiva comparticipação.

SEDE
Largo do Pombal, N.º 7
3330 - 308 Góis

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Rua das Figueirinhas, n.º 20, 3330 - 458 Vila Nova Do Celra
Telef: 235 770 000

Custo de chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o tarifário do cliente

Artigo 16º - Pagamentos

1. Os pagamentos são efetuados nos Serviços Administrativos do Equipamento Social de Vila Nova do Ceira, em dia útil e em horário normal de expediente ou através de transferência bancária ou envio de cheque.
2. O pagamento da comparticipação familiar de cada mês é efetuado até ao dia 8 do mês seguinte à prestação de serviços, podendo este prazo ser alterado por deliberação da Mesa Administrativa.
3. O pagamento de outras despesas, tais como transportes, participação em atividades com custos ou outros serviços prestados, deverão ser efetuados no momento em que forem solicitados, caso não se seja exequível a sua liquidação no início do mês seguinte.
4. Quando se verificar incumprimento do pagamento de pelo menos 1 mês, a SCM de Góis tomará as diligências que considere adequadas, podendo no limite proceder à denúncia do contrato de prestação de serviços.
5. Não obstante o pagamento das comparticipações devidas bem como de outras despesas realizadas para além do definido nos números 2 e 3 do presente artigo, à SCM de Góis confere o direito de aplicação de juros de mora sobre o valor devido à taxa legal em vigor.

Artigo 17º - Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, será celebrado um Contrato de Prestação de Serviços entre a Santa Casa da Misericórdia de Góis e o/a cliente, sendo o mesmo elaborado em duplicado, ficando cada uma das partes Instituição e cliente na posse de um exemplar.
2. O exemplar que fica na posse da Instituição, será arquivado no Processo Individual do/da Cliente.
3. O Serviço De Apoio Domiciliário deve garantir que o/a cliente toma conhecimento do teor do Contrato de Prestação de Serviços, do Regulamento Interno, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do/da cliente.



Assinado

4. Nas situações em que for solicitado por uma das partes o mesmo poderá ser subscrito pelo responsável pelo/a cliente, sendo que nesta situação o mesmo será elaborado em triplicado, ficando cada uma das partes na posse de um exemplar.
5. Em caso de necessidade de se proceder a qualquer alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes envolvidas, ficando estas na posse de um original.
6. Poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços nas seguintes situações:
 - a) Denúncia do Contrato mediante comunicação a efetuar por escrito, pelo/pela cliente, e /ou seu responsável, dirigida à Mesa Administrativa, com a antecedência mínima de trinta dias, relativamente à data em que pretende abandonar o estabelecimento;
 - b) Não cumprimento do disposto no Artigo 20.º do presente Regulamento Interno;
 - c) Quando se verificar o incumprimento culposo das disposições do presente Regulamento;
 - d) Prestação de falsas declarações;
 - e) Ausência definitiva do/da cliente;
 - f) Comportamentos inadequados por parte do/da cliente que no decorrer da sua frequência na Resposta Social coloquem em causa o funcionamento do Equipamento e/ou da Instituição e o bem-estar dos/das outros/outras clientes.
7. Como óbito do/da cliente, o Contrato de Prestação de Serviços caducará automaticamente.

CAPÍTULO V- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 18º - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do/a Cliente

Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do/da cliente, este ou o seu responsável deverá comunicar o facto por escrito, à Técnica de referência do Equipamento Social quem

encaminhará a informação para a Direção Técnica e para a Mesa Administrativa, devendo no imediato ser liquidados todos os valores em dívida pelos serviços já prestados.

Artigo 19º - Depósito e Guarda dos Bens do/a Cliente

1. A Santa Casa da Misericórdia de Góis não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada.
2. O/A cliente, ou quem o represente, deverá sempre acautelar a guarda dos bens de valor que se encontram no domicílio deste, de forma a que não ocorra nenhum dano dos mesmos, quando os serviços são prestados pelos nossos colaboradores.

Artigo 20º- Direitos do/da Cliente

1. O/A cliente tem direito:
 - a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - c) Ser informado sobre o funcionamento do SAD e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
 - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
 - f) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;



Assinado

- g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- i) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

Artigo 21º - Deveres do/a Cliente

São deveres do/da cliente:

- a) Pagar o preço respeitante ao serviço que lhe é prestado, no montante, termos e no prazo que for estipulado no contrato;
- b) Pagar todas as dívidas que vier a contrair por virtude de fornecimentos ou serviços extras que requisitar e lhe forem fornecidos;
- c) Cumprir os horários estabelecidos no plano de atividades;
- d) Tratar com urbanidade e respeito os demais clientes, visitantes e funcionários;
- e) Seguir as orientações médicas prescritas, caso estas existam;
- f) Respeitar as ordens diretivas e os horários do Equipamento Social, nomeadamente os das refeições;
- g) Informar sempre que ocorra alguma situação anómala, de saúde ou outra;
- h) Informar sempre que o/a cliente se desloque a serviço de urgência médica ou a estabelecimento de saúde, mencionando à técnica de referência ou a profissional de saúde qual o motivo que originou a deslocação, procedendo obrigatoriamente à entrega do relatório de alta ou similar no dia em que retoma a frequência;
- i) Igual procedimento, sempre que ocorra situação anómala não relacionada com a saúde, mas que diretamente ou indiretamente possa interferir com o bem-estar do/a cliente;
- j) Aceitar e cumprir o presente Regulamento.

SEDE
Largo do Pombal, N.º 7
3330 - 308 Góis

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Rua das Figueirinhas, n.º 20, 3330 - 458 Vila Nova Do Ceira
Telef: 235 770 000

Custo de chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o tarifário do cliente

Artigo 22º - Direitos da Santa Casa da Misericórdia de Góis
(Entidade Gestora do Equipamento Social)

São direitos da Santa Casa da Misericórdia de Góis:

1. A lealdade e respeito por parte do/a cliente e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações e outros pagamentos pelos serviços prestados nos prazos fixados por este Regulamento.

Artigo 23º - Deveres da Santa Casa da Misericórdia de Góis
(Entidade Gestora do Equipamento Social)

São deveres da Santa Casa da Misericórdia de Góis:

1. Cumprir o disposto na legislação em vigor para todas as suas áreas de intervenção;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados ao cliente;
3. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades do/a cliente;
4. Garantir ao cliente a sua individualidade e privacidade;
5. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo Individual do/a cliente;
6. Desenvolver atividades ocupacionais de forma a promover o bem-estar do/a cliente;
7. Possuir Livro de Reclamações.

Artigo 24º - Passeios / Deslocações

1. A programação e organização de passeios, visitas a exposições, iniciativas culturais e recreativas é da responsabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Góis que, através do Corpo Técnico as dinamizará em plena articulação com a Mesa Administrativa.



Dece P.

2. Em caso de emergências hospitalares, consultas médicas, deslocações a outros serviços e outros assuntos pessoais, a deslocação e o respetivo acompanhamento é da responsabilidade do responsável pelo/a cliente.
3. Caso se verifique a hospitalização do/da cliente cabe ao seu responsável informar de imediato a Instituição.

Artigo 25º- Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Equipamento Social onde está inserida a Resposta Social de SAD encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e respetivo conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor para a Santa Casa da Misericórdia de Góis.
2. O Organograma do Equipamento encontra-se afixado no átrio do Equipamento.
3. Os horários do pessoal encontram-se organizados de acordo com o Instrumento de Regulamentação Coletiva em vigor para a Instituição.

Artigo 26º - Direção Técnica

1. A Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário é dirigida sob o ponto de vista funcional por uma Direção Técnica, que responde diretamente perante a Provedora / o Provedor e a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Góis pelo seu funcionamento, disciplina e eficiência dos serviços e pelo permanente cumprimento deste Regulamento, de acordo com o definido pela legislação em vigor, encontrando-se a sua identificação afixada no átrio do Equipamento.
2. A Direção Técnica é comum a todas as Respostas Sociais dinamizadas pela Instituição, nomeadamente Serviço de Apoio Domiciliário, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia.

SEDE
Largo do Pombal, N.º 7
3330 - 308 Góis

ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Rua das Figueirinhas, n.º 20, 3330 - 458 Vila Nova Do Ceira
Telef: 235 770 000

Custo de chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o tarifário do cliente

3. A Direção Técnica será coadjuvada pela Técnica ou Técnico de referência desta Resposta, que a poderá igualmente substituir sempre que a Mesa Administrativa o autorizar.

Artigo 27º - Técnico/a de Referência – Serviço de Apoio Domiciliário

Coadjuvando a Direção Técnica, a este ou esta Assistente Social compete:

1. Receber possíveis candidatos e organizar o respetivo processo.
2. Acolher e acompanhar a integração do/a cliente e apoiá-lo durante a sua frequência na Resposta Social.
3. Orientar todo o pessoal não técnico nas suas múltiplas atividades dando-lhes as indicações necessárias para a compreensão das diferenças de temperamento, hábitos e mentalidades dos/das clientes.
4. Solicitar aos técnicos que interagem com os/as clientes os seus contributos com vista à elaboração/execução e acompanhamento do Plano de Individual de Cuidados e/ou Plano Individual de Intervenção.
5. Elaborar e manter atualizados os registos e elementos estatísticos.
6. Participar à Direção Técnica e / ou Mesa Administrativa por escrito, qualquer facto digno de menção ou de natureza disciplinar dos/das clientes ou funcionários/as.

Artigo 28º - Livro de Reclamações

1. No Equipamento Social onde funciona a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, existe livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, que poderá ser solicitado pelo/pela cliente, familiares ou outras pessoas por ele responsáveis ou diretamente interessadas.



Assinado

2. Poderá ainda ser utilizado Livro de Reclamações Eletrónico, disponível através da plataforma <https://www.livroreclamacoes.pt>.

Artigo 29º - Alterações ao Regulamento

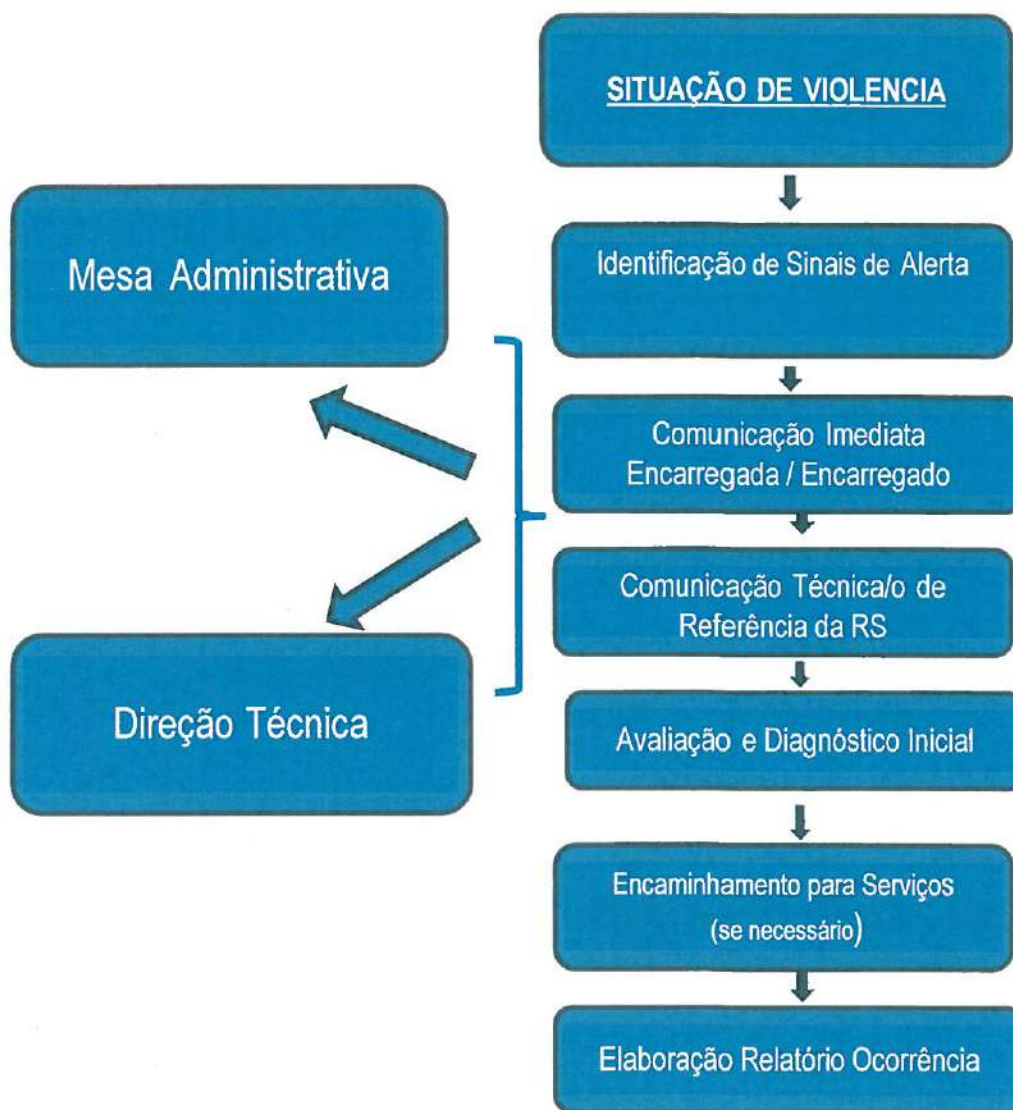
1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa deverá informar e contratualizar com as/os *clientes*, ou seus cuidadores sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Coimbra do Instituto de Segurança Social - IP.
3. O Regulamento estará ainda afixado em local visível e será disponibilizado/facultado sempre que solicitado, sendo entregue um exemplar, aquando da admissão por parte dos candidatos.

Artigo 30º - Integração de Lacunas (Casos Omissos)

Em caso de eventuais lacunas e omissões, as mesmas serão supridas pela Santa Casa da Misericórdia de Góis, tendo em conta a legislação e os normativos em vigor sobre a matéria.

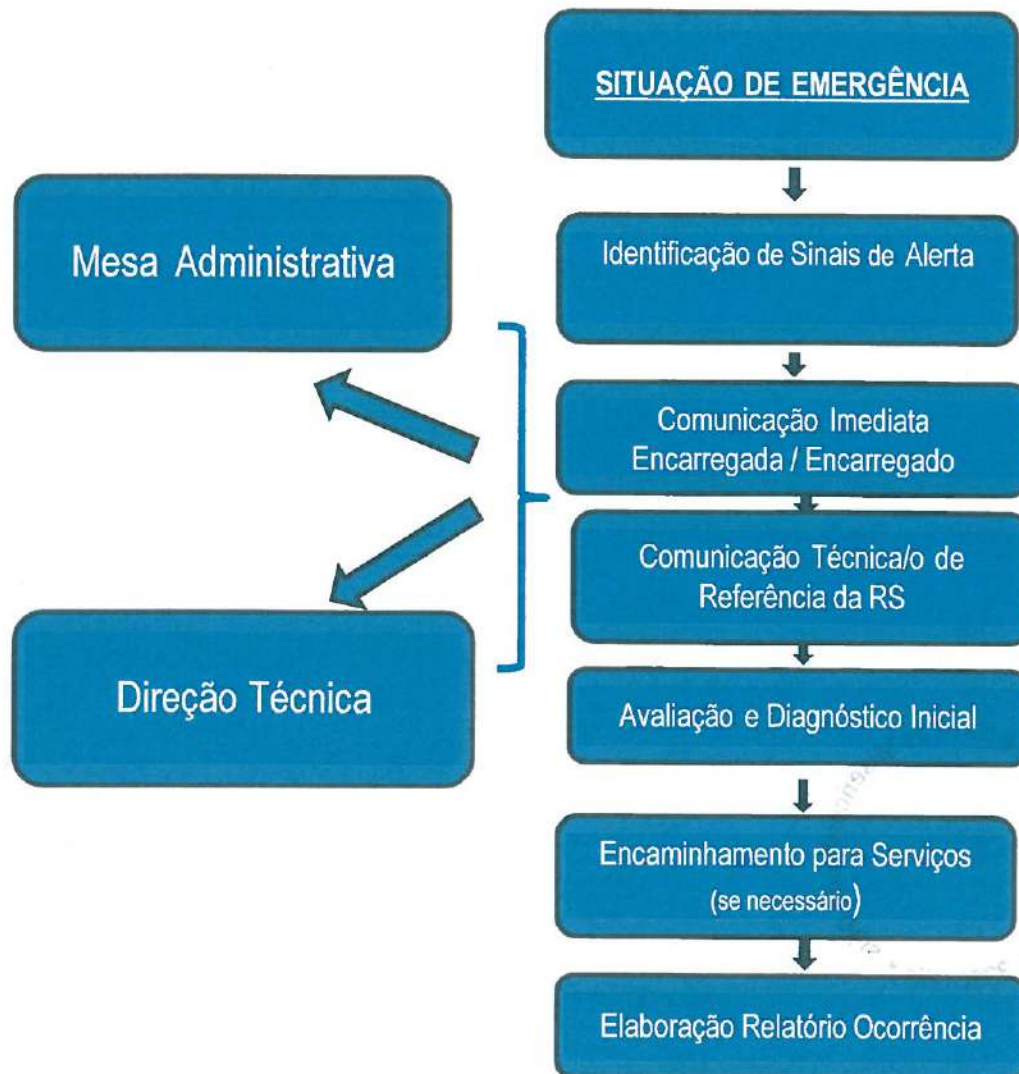
Artigo 31º - Procedimentos em situações de Violência / Maus Tratos

Para monitorização, registo e acompanhamento de eventuais situações de violência física, psíquica e verbal, serão adotados os seguintes procedimentos:



Artigo 32º - Procedimentos em situações de emergência

Para monitorização, registo e acompanhamento de eventuais situações de emergência serão adotados os seguintes procedimentos:





Artigo 33º - Entrada em Vigor

O Presente Regulamento entra em vigor a 2 de julho de 2026.

Artigo 34º - Aprovação, Edição e Revisões

1. 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 da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário.
2. Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Góis em 2 de junho de 2026.

A Provedora,
Imagem da Santa Casa da Misericórdia de Góis
3330 Góis

- Maria de Lurdes de Oliveira Castanheira, Dr.ª-