

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Lar da Misericórdia designado por Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 01/10/2001, pertencente a Misericórdia de Alcobaça, Instituição Particular de Solidariedade Social e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº62/99 de 12 de Julho. (Decreto-lei nº 141/89 de 28 de Abril; Despacho normativo nº62/99 de 12 de Novembro)

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal (banho completo ou parcial, limpezas de unhas, pentear, barbear, mudar de roupa, curativos simples);
 - 1.2. Colaboração na prestação de cuidados de saúde;
 - 1.3. Distribuição de refeições ao domicílio e acompanhamento das refeições, quando necessário;
 - 1.4. Manutenção de arrumos e limpeza da habitação;
 - 1.5. Tratamento de roupas na Instituição (lavar, passar a ferro, marcação e costura).
1. A Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça com a resposta social de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades:
- 2.1. O acompanhamento do utente ao exterior nas deslocações do mesmo;
 - 2.2. A aquisição de bens e serviços;
 - 2.3. Actividades de animação que favoreçam o desenvolvimento pessoal, a autonomia física e o treino da memória;
 - 2.4. A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Manifestar vontade em beneficiar deste serviço;
2. Não poder, por razões de idade, deficiência ou invalidez, ultrapassar a situação decorrente da ausência temporária da pessoa que lhe assegura habitualmente, o decorrer normal da vida quotidiana;
3. Viver isolado ou não, mas não poder, por questões de idade, invalidez ou deficiência, por si próprio, no âmbito do seu agregado, ou de relações de vizinhança, assegurar totalmente os cuidados de higiene pessoal e trabalhos domésticos;
4. Residir na freguesia de Alcobaça;
5. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h30 – 17h30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/cratera.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Idosos, cuja família não lhes possa prestar os cuidados de que necessitam, pelas seguintes razões:
 - Doença grave de um membro do agregado familiar;
 - Condições habitacionais, que impeçam a família de manter o idoso em casa;
 - Insuficiência económica;
2. Ausência de apoio familiar;
3. Isolamento social;
4. Desajustamentos familiares graves;
5. Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos estatutos da instituição.

NORMA VIII

Processo de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No acto da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. No âmbito do acolhimento de novos clientes, a Directora Técnica fará uma visita domiciliária ao cliente e uma entrevista de avaliação diagnóstica a fim de recolher os elementos necessários ao estudo e diagnóstico da situação;
2. Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços;
3. A Directora Técnica elaborará o processo individual do cliente sobre a situação do idoso, no plano sócio familiar, económico e psicomotor.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

Será organizado um processo individual de cliente para cada utente que considera:

- Identificação pessoal;
- Elementos sobre a situação social e financeira;
- Necessidades específicas dos clientes;
- Indicação do médico assistente e respectivo contracto;
- Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respectivos prestadores de serviços;
- Data de início e fim da prestação de serviços;
- Registo da avaliação periódica, rubricado pela Técnica responsável.

NORMA XI

Listas de Espera

Em caso de inexistência de vaga, e tendo em conta os critérios de admissão, o candidato será informado da posição que ocupa na referida lista de espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. A Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça está sediada na Rua da Misericórdia, nº4 Apartado 140, 2461-601 Alcobaça, ocupando uma área aproximada de 15.000 m².
2. O Lar da Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça é composto por:
 - A. Vinte e dois quartos duplos para não acamados, onde por cada dois quartos existe um WC e sala com varanda;
 - B. Dez quartos para acamados, onde por cada dois quartos existe um WC;
 - C. Um gabinete de enfermagem;
 - D. Um gabinete médico;
 - E. Uma cozinha;
 - F. Um refeitório;
 - G. Uma sala de convívio;

- H. Uma sala de leitura;
- I. Dois núcleos de sanitários;
- J. Uma lavandaria;
- K. Um gabinete da directora técnica, uma secretaria e uma sala de arquivo;
- L. Uma capela;
- M. Dois vestiários;
- N. Um refeitório do pessoal e uma sala de convívio do pessoal;
- O. Duas garagens;
- P. Uma cozinha para actividades com os clientes.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Sexta-feira das 8h00 às 17h30, excepto em dia de feriado.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: entre o dia 15 e 20 de cada mês, na Secretaria da Instituição, mediante numerário ou cheque endossado à Santa Casa da Misericórdia de Alcobça.
2. O não pagamento da participação devida e a ausência de justificações nesse sentido, até ao final do mês em curso, permite à Mesa Administrativa o direito à suspensão dos serviços prestados ao cliente, que poderá ir até à exclusão.

NORMA XV

Tabela de Participações e Preço de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. Nos casos em que se trate da admissão de um casal, haverá uma redução da comparticipação familiar, sendo reduzido 20% no segundo cliente.
4. No caso do utente se ausentar por um período que não exceda os 15 dias, pagará a mensalidade na totalidade. Se a ausência for superior a 15 dias, terá um desconto de 25% na mensalidade, pagando por isso 75% do valor estipulado.

5. As ausências, mesmo que por motivo de férias, não dão o direito a qualquer redução no valor da comparticipação mensal.
6. Os utentes estão obrigados a prestar anualmente informações sobre a sua situação patrimonial/rendimentos. Quando se demonstre através do resultado de averiguações que o utente recebe outros rendimentos, estes serão apurados para o cálculo da mensalidade a pagar.
7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, a Mesa Administrativa define o valor de aumento com um aviso prévio de um mês.
8. A comparticipação dos utentes poderá ser revista no início de cada ano civil, devendo o utente apresentar a prova de rendimento anualmente;
9. O não pagamento da comparticipação mensal bem como a prestação de declarações falsas ou omissões de rendimentos poderá permitir a suspensão dos Direitos do utente que poderá levar mesmo à exclusão.
10. Em caso de falecimento do utente, o período de prestação de serviços deverá ser contabilizado para ser efectuado o pagamento da parte não paga;
11. A desistência definitiva dos utentes deve ser comunicada por escrito, até ao dia 15 do cada mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo pode implicar o pagamento completo da mensalidade do mês seguinte;

NORMA XVI

Refeições

O Serviço de Apoio Domiciliário fornecerá:

1. As refeições de almoço, com reforço para o jantar e bens alimentares para pequeno-almoço;
2. A ementa é afixada na Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça em local visível a todos;
3. As refeições serão distribuídas até às 14h.

NORMA XVII

Actividades e Serviços Prestados

1. A Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça com a resposta social de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades:
 - 1.1. O acompanhamento do utente ao exterior nas deslocações do mesmo;
 - 1.2. A aquisição de bens e serviços;
 - 1.3. Actividades de animação que favoreçam o desenvolvimento pessoal, a autonomia física e o treino da memória;
 - 1.4. A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 2.1 Cuidados de higiene e conforto pessoal (banho completo ou parcial, limpezas de unhas, pentear, barbear, mudar de roupa, curativos simples);
 - 2.2 Colaboração na prestação de cuidados de saúde;
 - 2.3 Distribuição de refeições ao domicílio e acompanhamento das refeições, quando necessário;
 - 2.4 Manutenção de arrumos e limpeza da habitação;
 - 2.5 Tratamento de roupas na Instituição (lavar, passar a ferro, marcação e costura).

NORMA XVIII

Passeios ou Deslocações

Os utentes são informados/convidados à participação em actividades/passeios e devem pagar a comparticipação na secretaria, sempre que assim seja estabelecido.

NORMA XIX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A Instituição é orientada por uma Direcção que delega funções técnicas na Directora Técnica.
3. A equipa do Serviço de Apoio Domiciliário é formada por:

Directora Técnica – A sua intervenção tem como principal objectivo o maior bem-estar do cliente, considerando-o como elemento activo no seu próprio processo de ajuda.

Compete à Directora Técnica:

1. A recepção, o estudo e diagnóstico das situações, tendo em vista a selecção dos pedidos de Apoio Domiciliário, segundo os critérios estabelecidos;
2. Definir o tipo de ajuda a conceder a cada utente, segundo o estudo e diagnóstico que fez da situação;
3. Intervir no recrutamento e formação inicial e continuada das Ajudantes de Apoio Domiciliário;
4. Orientar o funcionamento da Valência, coordenar as actividades do pessoal, fazer Mapa de Férias e apresentar em reunião da Mesa Administrativa, toda e qualquer alteração;
5. Promover Reuniões de trabalho com o Pessoal do Apoio Domiciliário;
6. Fornecer às Ajudantes do Apoio Domiciliário elementos, dentro do sigilo necessário, para um trabalho mais justo e adequado do utente;
7. Acompanhar a evolução das situações, através de visitas aos utentes e das informações que as Ajudantes de Apoio Domiciliário lhe devem transmitir;
8. Requisitar à Mesa Administrativa o material necessário ao funcionamento do Apoio Domiciliário;
9. Contribuir para que o Apoio Domiciliário seja uma acção integradora do utente na família, na vizinhança e na comunidade;
10. Colaborar activamente com a equipe de saúde e entidades ou organismos que directa ou indirectamente sejam intervenientes no Apoio Domiciliário;

Ajudante do Apoio Domiciliário – Ao desempenhar as suas funções, o Ajudante de Apoio Domiciliário, deverá compreender a situação do utente e proporcionar-lhe um clima de bom entendimento, respeitando a individualidade e privacidade deste e do seu agregado familiar.

1. Prestar cuidados de higiene e conforto pessoal, adequado às necessidades específicas do utente;
2. Distribuir o almoço pelos utentes;

3. Limpar e arrumar o domicílio;
4. Recolher a roupa suja do utente e enviá-la à Instituição, onde será tratada;
5. Distribuir a roupa já tratada na Instituição, pelos utentes;
6. Realizar pequenos serviços externos, quando se mostre necessário, como: comprar alimentos ou material de limpeza; contactar vizinhos ou familiares dos utentes, por razões relacionadas com aqueles;
7. Lavar e mandar para a Instituição, todos os dias, as marmitas do almoço do dia anterior;
8. Estar permanentemente atento ao comportamento do utente, dialogando o mais possível com este, de modo a poder aperceber-se de ocorrências anormais ou pouco habituais;
9. Transmitir imediatamente à Técnica de Serviço Social, todas as ocorrências que considere anormais ou pouco habituais no comportamento do utente, com vista a uma permanente adaptação do apoio às necessidades;
10. Apresentar à Técnica de Serviço Social listas de material que considere necessário ao funcionamento do Apoio Domiciliário, ou daquele que necessita de ser distribuído;
11. Deve estar atento ao estado do equipamento doméstico do idoso e informar a Técnica de Serviço Social, tendo em conta que a degradação e inadaptação daquele pode provocar acidentes graves;
12. Perante a necessidade de marcação de consulta de um utente no Centro de Saúde, a Ajudante de Apoio Domiciliário deverá proceder à entrega do respectivo cartão à Técnica de Serviço Social, que providenciará, para que tal se efectue.

Do Pessoal de Cozinha – responsáveis por:

1. Preparar e confeccionar as refeições, atendendo à especificidade alimentar de cada cliente;
2. Distribuir os alimentos que constituem as refeições, pelas marmitas de cada cliente;
3. Fazer a perfeita higienização de todo o equipamento referente ao almoço.

Do Pessoal de Lavandaria – Incumbe a este pessoal as seguintes funções:

1. Lavagem e tratamento de roupa;
2. Passar a ferro;
3. Colocar a roupa de cada utente na sua respectiva saca;
4. Lavar e passar as sacas da roupa dos utentes, sempre que se mostre necessário;
5. Colocar as sacas da roupa na carrinha, logo que esteja tratada, para que seja distribuída.

NORMA XX

Direcção Técnica

A Direcção Técnica desta estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de Novembro, que estabelece as Normas Reguladoras das Condições de Implantação, Localização, Instalação e Funcionamento do Apoio Domiciliário, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens e outros objectos sem a sua previa autorização e/ou da respectiva família;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de serviços;

4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

NORMA XXII

Deveres dos Clientes

O utente e os seus familiares obrigam-se:

1. A colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados;
2. Colaborar com a equipa do Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Respeitar e tratar com urbanidade a auxiliar de acção directa, deixando-a desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos e formação;
4. Indicar o seu receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
5. Comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação do serviço de apoio domiciliário;
6. A satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contracto previamente estabelecido;
7. A comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados.

NORMA XXIII

Direitos da Entidade Gestora do Serviço de Apoio Domiciliário

São direitos da entidade gestora do serviço de Apoio Domiciliário:

1. Exigir o cumprimento do presente Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
2. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;

4. Em caso de alteração do estado físico e psíquico do cliente, alterar o valor da mensalidade.

NORMA XXIV

Deveres da Entidade Gestora do Serviço de Apoio Domiciliário

São deveres da entidade gestora do serviço de Apoio Domiciliário:

1. Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
5. Manter os ficheiros de pessoal e de utentes actualizados;
6. Manter actualizados os processos dos utentes, nos termos do nº9 da norma IV;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Manter devidamente actualização o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

NORMA XXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Sempre que o utente se ausente do seu domicílio, deve comunicar previamente o facto, assim como o período de ausência previsto, à Ajudante do Apoio Domiciliário e esta à Técnica de Serviço Social.

NORMA XXVI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A desistência definitiva dos utentes deve ser comunicada por escrito até dia 15 do mês anterior. O não cumprimento deste prazo, poderá implicar o pagamento do mês seguinte.
2. Em caso de falecimento do cliente, até ao dia 15, a mensalidade será reduzida 50%. Se o falecimento ocorrer entre o dia 16 e 31, a mensalidade será cobrada na sua totalidade.
3. o período de prestação de serviços deverá ser contabilizado até ao dia 15 do mês em curso, para que seja efectuado o pagamento da parte não paga.

NORMA XXVIII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria, da Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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

NORMA XXX

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXII

Disposições Complementares

1. Apenas e só a Mesa Administrativa da Instituição poderá alterar o presente regulamento, havendo sempre recurso para os Estatutos respectivos;
2. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção Técnica e Mesa Administrativa;

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Um de Agosto de 2011.

A Mesa Administrativa

Provedor

Tesoureiro

Secretário