



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

1. A “Benéfica e Previdente” – Associação Mutualista, com estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º 505992779, com sede na Rua dos Bragas, nº 68, 4050 – 122 Porto, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 2/2003 folhas 149 e 149 verso do Livro 2 das Associações de Socorros Mútuos, possui a gestão da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, que se rege pelas normas a seguir descritas.

NORMA II Legislação Aplicável

1. Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - 1.1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - 1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
 - 1.3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Estrutura e Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é superiormente dirigido por uma Administração, e a sua dinâmica funcional desenvolve-se a partir de expectativas, necessidades e exigências dos utentes, sob a coordenação de um técnico qualificado.

CAPÍTULO II

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA V

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona nas instalações da "*Casa das Glicínias*", sediada na Rua do Contumil, n.º 107, 4350-132 Porto, tendo como espaços comuns a área de acesso destinada a recepção e espera para atendimento, o gabinete de atendimento, cozinha, instalações sanitárias e área do pessoal.
2. Para prestar o serviço de tratamento de roupa, o Serviço de Apoio Domiciliário recorre a uma entidade externa.

NORMA VI

Áreas de Intervenção

1. O Serviço Apoio Domiciliário intervém, preferencialmente, nas freguesias de Campanhã e Bonfim, podendo abranger outras freguesias da área do Porto, conforme os protocolos de cooperação com a Segurança Social.

NORMA VII

Definição

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a idosos, adultos ou famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou actividades da vida diária. Consiste em dar apoio a famílias ou indivíduos que se encontrem em situação de maior isolamento, dependência ou marginalização social.

NORMA VIII

Objectivos

1. O Serviço de Apoio Domiciliário surge como uma acção complementar à família e tem como principais objectivos:

- 1.1. Contribuir para a melhoria das condições e qualidade de vida dos utentes e famílias;
- 1.2. Assegurar aos utentes e suas famílias a satisfação das necessidades básicas, tendo em vista a melhoria da sua autonomia;
- 1.3. Prestar apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- 1.4. Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde;
- 1.5. Apelar à colaboração dos familiares, dos vizinhos e do voluntariado social para o apoio a prestar às pessoas e família;
- 1.6. Retardar e/ou evitar a institucionalização dos utentes.

NORMA IX

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - 1.2. Fornecimento de refeições;
 - 1.3. Tratamento de roupa;
 - 1.4. Limpeza e arrumação da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Administração de medicação em articulação com o Centro de Saúde;
 - 2.2. Acompanhamento das refeições aos Utentes sem retaguarda familiar e em situação de grande dependência;
 - 2.3. Acompanhamento ao exterior (ida ao banco, correios, consultas médicas, etc.);
 - 2.4. Orientação e acompanhamento de pequenas adaptações ou reparações no domicílio, com vista a eliminar barreiras arquitectónicas existentes;
 - 2.5. Actividades sócio-recreativas e de animação (passeios, festas, comemorações de aniversários, estimulação cognitiva e física, etc.);
 - 2.6. Aluguer de Ajudas Técnicas (vide Anexo A).

NORMA X

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado nas instalações, em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (director/a técnico/a, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor (*vide* Anexos B).

NORMA XI

Funções do/a Director/a Técnico/a

1. Ao Director/a Técnico/a compete:
 - 1.1. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;

- 1.2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- 1.3. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- 1.4. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;
- 1.5. Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- 1.6. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- 1.7. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos Utentes.

NORMA XII

Funções do/a Técnico/a de Serviço Social

1. No âmbito do Serviço Social:

- 1.1. Estudar a situação socio-económica e familiar dos candidatos à inscrição, recorrendo à visita domiciliária;
- 1.2. Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos;
- 1.3. Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração no serviço;
- 1.4. Disponibilizar, aos utentes e seus familiares, informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
- 1.5. Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;
- 1.6. Fomentar e reforçar as relações entre utentes, os familiares, os amigos e a comunidade;
- 1.7. Garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica;
- 1.8. Organizar a distribuição de pessoal pelo serviço a ser realizado;
- 1.9. Elaborar o mapa de férias e folga do pessoal;

2. No âmbito da animação:

- 2.1. Colaborar na elaboração do plano anual de actividades, junto do/a coordenador/a e dos próprios utentes;
- 2.2. Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção comunitária e intergeracional.

NORMA XIII

Funções do/a Administrativo/a

1. Incumbe ao/a Administrativo/a:

- 1.1. Executar as actividades inerentes há emissão da facturação dos Utentes do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 1.2. Organizar e manter actualizado o pagamento das participações familiares pela prestação do Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA XIV

Funções do/a Auxiliar de Acção Directa

1. Incumbe ao/a Auxiliar de Acção Directa:

- 1.1. Prestar os Cuidados de Higiene e Conforto;
- 1.2. Apoiar no tratamento de roupas do domicílio;
- 1.3. Realizar os trabalhos de limpeza e de arrumação da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.
- 1.4. Proceder à distribuição e acompanhamento das refeições, quando necessário;
- 1.5. Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- 1.6. Apoiar nas transferências do utente dependente, sempre que possível, com a ajuda de familiares;
- 1.7. Realizar no exterior a aquisição de bens e/ou serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- 1.8. Sinalizar e acompanhar as alterações que se verificarem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- 1.9. Conduzir as viaturas da Instituição sempre que necessário.

NORMA XV

Funções do/a Auxiliar de Serviços Gerais

1. Incumbe ao/a Auxiliar de Serviços Gerais:
 - 1.1. Proceder à lavagem e desinfecção das marmitas;
 - 1.2. Proceder à limpeza, higiene e arrumação das instalações;
 - 1.3. Realização de outras tarefas inerentes às suas funções.

NORMA XVI

Funções do Pessoal de Cozinha

1. Incumbe ao/a Cozinheiro/a:
 - 1.1. Preparar e confeccionar o almoço;
 - 1.2. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, despensa e anexos, com a colaboração do auxiliar de cozinha;
 - 1.3. Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao bom funcionamento da cozinha;
 - 1.4. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.
2. Incumbe ao Auxiliar de Cozinheiro/a:
 - 2.1. Substituir o/a cozinheiro/a nas suas faltas e impedimentos;
 - 2.2. Apoiar na preparação e confecção das refeições;
 - 2.3. Proceder à limpeza de cozinha e anexos.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA XVII

Condições de Admissão

1. Poderão ser utentes do Serviço de Apoio Domiciliário idosos e pessoas com deficiência e famílias em situação de dependência e/ou isolamento, que residam numa das freguesias onde o serviço actua.

NORMA XIII

Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o utente deverá preencher uma ficha de inscrição, disponibilizada pelos serviços, que deverá estar devidamente preenchida e acompanhada dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade de todos os elementos do agregado familiar;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
 - 1.4. Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar/IRS;
 - 1.5. Recibo da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - 1.6. Declaração da farmácia – despesa com a aquisição de medicamentos de uso confirmado em caso de doença crónica;
 - 1.7. Declaração do médico de família que confirme a doença do utente.
2. As inscrições podem ser feitas pelo próprio utente ou pelas pessoas que o tiverem a cargo.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
4. 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 XIX

Critérios de Admissão

1. Na selecção dos utentes são critérios de prioridade:
 - 1.1. Dependência de terceiros para a realização das suas actividades de vida diárias básicas (AVDB's);
 - 1.2. Situação de alta hospitalar;
 - 1.3. Impossibilidade da família prestar o apoio nas AVDB's;
 - 1.4. Insuficientes recursos económicos;
 - 1.5. Ausência ou insuficiência de retaguarda familiar;
 - 1.6. Zona geográfica nas áreas de intervenção do Serviço de Apoio Domiciliário;

- 1.7. Ser associado da Benéfica e Previdente – Associação Mutualista.
2. A prioridade de cada situação será realizada pela congregação dos vários critérios de prioridade.
3. Em caso de empate, terá prioridade o utente que tenha a inscrição válida mais antiga.

NORMA XX

Admissão

1. Após a recepção da ficha de inscrição do Utente, a Técnica de Serviço Social realizará a visita domiciliária e a análise da situação, através da elaboração do relatório social.
2. Posteriormente, será apresentado à Administração a proposta de integração do Utente no Serviço de Apoio Domiciliário.
3. Da decisão será dado conhecimento ao Utente no prazo de 5 dias.

NORMA XXI

Acolhimento dos Novos Utentes

1. É procedimento no acolhimento do Utente:
 - 1.1. Proceder ao preenchimento do Processo Individual do Utente através de entrevista diagnóstica;
 - 1.2. Realizar visita domiciliária para apresentação das equipas de Auxiliares de Acção Directa;
 - 1.3. Informar quais os materiais/consumíveis necessários à realização do serviço.

NORMA XXII

Processo Individual do Utente

1. O Serviço de Apoio Domiciliário organiza um processo individual do utente, onde constam os seguintes elementos:
 - 1.1. Dados de identificação do Utente;

- 1.2. Elementos sobre a situação social e económica;
- 1.3. Estado de saúde e grau de dependência;
- 1.4. Situação habitacional;
- 1.5. Necessidades específicas do utente;
- 1.6. Plano de cuidados a prestar;
- 1.7. Análise/Diagnóstico Social;
- 1.8. Informação do médico assistente;
- 1.9. Cópias dos documentos pessoais e comprobatórios de despesas mensais;
- 1.10. Contrato de prestação de serviços celebrado entre a instituição e o Utente ou familiar responsável.

NORMA XXIII

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao Utente que entrará para a lista de espera, submetendo-se aos critérios de priorização referidos na Norma XVII.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XXIV

Horário de funcionamento

1. Os serviços administrativos e de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam em regime diurno, nos dias úteis, das 8h:30m até às 18h;
2. A equipa de Auxiliares de Acção Directa do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam em regime diurno:
 - 2.1. Nos dias úteis, entre as 8h e as 18h;
 - 2.2. Nos fins-de-semana e feriados, entre as 8:30 horas e as 13:30 horas.

3. Nos feriados de Natal, Ano Novo e Páscoa, o Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se encerrado.
4. Qualquer alteração do horário de funcionamento será previamente comunicada aos utentes.

NORMA XXV

Pagamento da Mensalidade

1. Todos os utentes do apoio domiciliário estão obrigados ao pagamento de uma mensalidade de acordo com a tabela de comparticipação.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado sempre até ao dia 8 do presente mês a que esta diga respeito.
3. O não pagamento dentro do prazo estabelecido, sem motivo considerado justificativo pelos serviços, implica um acréscimo de 10% à mensalidade inicial até ao dia 10 e um acréscimo de 20% após o dia 10. Não poderá nunca ultrapassar o fim do mês, situação em que a Direcção da Associação decidirá sobre a situação do utente em causa, ou anulação da inscrição.

NORMA XXVI

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada tendo em conta as orientações da legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada nas instalações do serviço.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 (*vide* Anexo B), da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2.1. O rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é definido pela soma das remunerações líquidas, pensões de invalidez, de velhice, de sobrevivência ou outros rendimentos que os elementos do agregado familiar usufruam com regularidade.

2.2. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de casamento, parentesco, adopção, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

2.3. 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) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3. Haverá uma redução na comparticipação familiar mensal sempre que:

- 3.1. Se verifique a frequência dos serviços por mais do que um elemento do agregado familiar, sendo a redução de 20%;
- 3.2. Quando exista um período de ausência de 1 semana ou mais não interpolada devidamente justificada, sendo a redução de 25%;
- 3.3. Para além disso, a Instituição está atenta às necessidades do utente, reduzindo o valor da comparticipação sempre que, através de uma análise socio-económica do agregado familiar, se conclua que o utente não tem possibilidade de pagar o valor efectivo.

NORMA XXVII

Prova de Rendimentos

1. A prova dos rendimentos declarados será efectuada no início de cada ano civil, mediante apresentação de documentos comprovativos, adequados e credíveis, designadamente de

natureza fiscal.

2. A mensalidade/comparticipação familiar é revista, tendo em conta as alterações ocorridas nos rendimentos do agregado familiar.
3. A não apresentação dos documentos referidos no ponto 1. obriga ao pagamento da participação familiar máxima.

NORMA XXVIII

Penalidades

1. Aos utentes que não cumpram as disposições deste regulamento, pratiquem actos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos à instituição, que violem grave ou reiteradamente os deveres contratualmente assumidos, serão aplicadas as seguintes penalidades:
 - a) Advertências;
 - b) Cessaçãõ do serviço.
2. A penalidade mencionada na alínea a) pode ser aplicada pelo Coordenador do Serviço de Apoio Domiciliário; a aplicação da penalidade definida na alínea b) é da exclusiva competência do Conselho de Administração que despacha sobre o processo organizado pelo gestor, conforme a lei em vigor.

NORMA XXIX

Passeios ou Deslocações

1. Sempre que se realizem passeios e/ou deslocações ao exterior, será dado conhecimento aos utentes e/ou familiares, da(s) data(s), horário de realização da(s) mesma(s), entre outros aspectos relevantes.
2. Em todas as deslocações do utente nas carrinhas da Instituição, será necessário que o mesmo assine um termo de autorização para o transporte ou em alternativa que o seu familiar responsável assine em como teve conhecimento da referida deslocação.
3. O transporte e acompanhamento poderá ser alvo de custos, salvo excepções devidamente fundamentadas (*vide* anexo D).

CAPITULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXX

Direitos e Deveres do Serviço de Apoio Domiciliário

1. São direitos do Serviço de Apoio Domiciliário, como estrutura da Associação, ser respeitada na sua integridade institucional.
2. São deveres do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - 2.1. Garantir o bom funcionamento do serviço prestado, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos utentes, de acordo com as normas legais em vigor;
 - 2.2. Respeitar sempre o domicílio e a privacidade do utente;
 - 2.3. Cumprir o plano de cuidados pré-definido.

NORMA XXXI

Direitos de Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
 - 1.1. Usufruir das ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o estabelecido entre cada pessoa ou família e a instituição prestadora de cuidados;
 - 1.2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - 1.3. A inviolabilidade da correspondência e do seu domicílio, não sendo permitidas alterações, nem eliminar bens ou outros objectos, sem a sua prévia autorização e/ou respectiva família/pessoa responsável;
 - 1.4. Caso tenha confiado a chave do seu domicílio ao Serviço de Apoio Domiciliário, esta deve ser mantida em local seguro;
 - 1.5. Ter acesso à ementa semanal;
 - 1.6. Exigir qualidade, eficiência e eficácia no serviço prestado.
2. São deveres dos utentes:

- 2.1. Colaborar com a equipa que lhe presta apoio, nomeadamente nas tarefas que ainda possa executar;
- 2.2. Exigir do pessoal do apoio domiciliário apenas funções do âmbito da sua competência, sem contudo, prescindir dos serviços que têm direito;
- 2.3. Participar na execução das actividades proporcionadas pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- 2.4. Comparticipar nos custos da prestação de serviços, que for estabelecido pela Instituição.

NORMA XXXII

Contrato

1. 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 XXXIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

- 1 - O presente contrato cessa, sempre que se verifique uma das situações:
 - a) Falecimento do utente;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades do Utente;
 - c) Mudança de Freguesia que não seja coberta pelo serviço;
 - d) Acordo entre os outorgantes.
- 2 - A rescisão do presente contrato por qualquer uma das partes exige o aviso prévio ao outro outorgante com a antecedência mínima legal, excepto na situação referida na alínea a).

NORMA XXXIV

Livro de Reclamações

O Serviço de Apoio Domiciliário possui um livro de reclamações que se encontra nas instalações da Casa das Glicínias.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV

Revisão

O presente Regulamento pode ser revisto sempre que necessário, devendo ser recolhidos elementos, resultantes da sua aplicação, que se considerem úteis para posterior introdução de alterações, se assim se achar necessário para um melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVII

Dúvidas e Lacunas

As dúvidas e lacunas emergentes da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas por deliberação da Administração.

NORMA XXXVIII

Vigência

O presente Regulamento Interno de Funcionamento (____.^a Revisão) foi aprovado em Reunião do Conselho de Administração a ____/____/____.

O Presidente do Conselho de Administração

(Carlos Manuel Salgueiral de Morais)