Regulamento Interno

de

Serviço de Apoio Domiciliário

Instituição Particular de Solidariedade Social

Índice

Capitulo I 7

Disposições Gerais 7

NORMA I 7

Âmbito de Aplicação 7

NORMA II 7

Legislação Aplicável 7

NORMA III 8

Missão, Visão e Valores 8

NORMA IV 10

Princípios de Atuação 10

NORMA V 10

Objetivos do Regulamento 10

NORMA VI 11

Objetivos da Instituição 11

NORMA VII 11

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 11

1.1. Manutenção e Higiene Habitacional 12

1.2. Alimentação 12

1.3. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal 12

1.4. Tratamento de roupas 13

1.5. Cuidados de saúde 13

1.6. Atividades de Animação e Socialização 14

2.1. Apoio psicossocial 15

2.2. Promoção de Relacionamento Social 15

2.3. Outras Atividades 15

CAPÍTULO II 16

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES 16

NORMA VIII 16

Condições de Admissão 16

NORMA IX 17

Candidatura 17

NORMA X 19

Critérios de Admissão 19

NORMA XI 19

Admissão 19

NORMA XII 20

Acolhimento de Clientes 20

NORMA XII 21

Processo Individual de Cliente 21

NORMA XIV 23

Listas de Espera 23

Capitulo III 24

Comparticipação Familiar 24

NORMA XV 24

Conceitos e Procedimentos 24

1. Definição de Comparticipação Familiar 24
2. Agregado Familiar 24
3. Rendimentos do Agregado Familiar 25
4. Despesas Fixas do Agregado 28
5. Cálculo para Apuramento do Montante de Rendimento *Per Capita* Mensal, do Agregado familiar 29
6. Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas 29
7. Montante Máximo da Comparticipação Familiar 30
8. Redução da Comparticipação familiar 31
9. Revisão da Comparticipação Familiar 31

NORMA XVI 32

Tabela de Comparticipação familiar 32

Apuramento do Montante da Comparticipação familiar 32

NORMA XVII 33

Pagamento da Mensalidade 33

CAPÍTULO IV 35

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO 35

NORMA XVIII 35

Instalações 35

NORMA XIX 37

Horários de Funcionamento 37

NORMA XX 37

Refeições 37

NORMA XXI 38

Local da Prestação de Serviços Apoio Domiciliário 38

A Instituição compromete-se a prestar cuidados no domicilio do/a cliente. 38

NORMA XXII 38

Atividades/Serviços Prestados 38

NORMA XXIII 39

Passeios ou Deslocações 39

NORMA XXIV 39

Quadro de Pessoal 39

NORMA XXV 40

Direção Técnica 40

NORMA XXVI 40

Modalidade de Participação de Prestadores Informais de Cuidados 40

NORMA XXVII 41

Formas de Atuação em Situações de Emergência 41

NORMA XXVIII 42

Gestão de Maus Tratos e Negligência 42

CAPÍTULO V 43

DIREITOS E DEVERES 43

NORMA XXIX 43

Direitos dos/as Clientes 43

NORMA XXX 44

Deveres dos/as Clientes 44

NORMA XXXI 46

Direitos da Família 46

NORMA XXXII 46

Deveres da Família 46

NORMA XXXIII 47

Direitos das Colaboradoras e Colaboradores 47

NORMA XXXIV 47

Deveres das Colaboradoras e Colaboradores 47

NORMA XXXV 48

Direitos da Entidade Gestora 48

NORMA XXXVI 49

Deveres da Entidade Gestora 49

NORMA XXXVII 50

Procedimentos Relativos à Gestão Corrente dos Bens de Clientes 50

NORMA XXXVIII 52

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do/a Cliente 52

NORMA XXXIX 52

Contrato 52

NORMA XL 53

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável á Instituição 53

NORMA XLI 54

Falecimento 54

NORMA XLII 54

Livro de Reclamações 54

CAPÍTULO VI 55

DISPOSIÇÕES FINAIS 55

NORMA XLVI 55

Alterações ao Regulamento 55

NORMA XLVII 55

Integração de Lacunas 55

NORMA XLVIII 56

Disposições Complementares 56

NORMA XLIX 56

Entrada em Vigor 56

Capitulo I

Disposições Gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

Serviço de Apoio Domiciliário da Casa do Povo de S. Luís adiante também designado por SAD, com acordo de cooperação para a Resposta Social de apoio domiciliário Celebrado com o Centro Distrital de Beja, em vigor a partir 01/07/2001, pertencente à Casa do Povo de S. Luís, pessoa coletiva nº 500964599, de utilidade pública sem fins lucrativos, que está equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) pelo Despacho de 08/11/2000 da Direção Geral de Ação Social.

As seguintes normas regulam todo o funcionamento da Resposta Social e comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamento onde se desenvolve o SAD.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes princípios legislativos:

a) Despacho Normativo nº75/92 de 20 de Maio – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
b) Circular de Orientação Normativa nº4 de 16/12/2014;
c) Guião Técnico da Direção-Geral da Ação Social de Dezembro de 1996;
d) Portaria nº38/2013, de 30 de Janeiro;
e) Decreto-lei nº268/99, de 15 de Julho;
f) Decreto-lei nº371/2007, de 6 de Novembro;
g) Decreto-lei nº141/89, de 28 de Abril;
h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS (CTT-IPSS/CNIS);
i) Despacho Normativo nº31/2000, de 31 de Julho;
j) Protocolo de Cooperação celebrado entre o MTSS e a CNIS;
k) Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de Março.

NORMA III

Missão, Visão e Valores

Missão

Promover o desenvolvimento sociocultural e o bem-estar da comunidade.

Contribuir para a satisfação das necessidades e expetativas dos/as clientes, familiares, colaboradoras e colaboradores da Instituição e comunidade em geral.

Apoiar e proteger a/o cidadã/o potenciando a inclusão social.

Fomentar a prática do associativismo através de atividades direcionadas para a população em geral permitindo que se envolvam e participem de forma ativa na sua concretização.

Visão

Contribuir com uma resposta social certificada, qualificada e abrangente ao nível dos serviços para a comunidade.

Crescer de acordo com as necessidades sentidas pela comunidade envolvente.

Constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e humano pela qualidade dos seus recursos humanos, serviços e equipamento.

O reconhecimento dos seus pares e comunidade em geral como um centro de excelência na área de intervenção social pelo seu humanismo, inovação e atuação.

Valores

- ✓ Solidariedade
- ✓ Integridade
- ✓ Cooperação
- ✓ Motivação
- ✓ Responsabilidade Social
- ✓ Inovação
- ✓ Excelência
- ✓ Ética e Deontologia Profissional
- ✓ Confiança
- ✓ Respeito
- ✓ Humanismo
- ✓ Qualidade
- ✓ Inclusão

NORMA IV

Princípios de Atuação

A Casa do Povo de S. Luís rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;

b) Interdisciplinaridade;

c) Avaliação integral das necessidades da/o cliente;

d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;

e) Participação e corresponsabilidade do/a cliente, representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.

NORMA V

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes e demais interessados e interessadas;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes, seus familiares ou representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA VI

Objetivos da Instituição

1. A Casa do Povo de S. Luís, na sua atuação, tem como objetivos principais:

a) Cooperar com as famílias na vivência das pessoas idosas;

b) Oferecer às pessoas idosas um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas necessidades, garantindo uma vida confortável de acordo com a sua personalidade, respeitando tanto quanto possível a sua independência;

c) Prestar às pessoas idosas os cuidados de que carecem, através das diversas formas de ajuda adequada à sua situação, procurando promover e contribuir para o seu bem-estar biopsicossocial em termos de dignidade humana;

d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

e) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar, promovendo o seu fortalecimento;

f) Potenciar a integração social.

NORMA VII

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da Casa do Povo de S. Luís assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.1. Manutenção e Higiene Habitacional

Este serviço consta no desempenho de tarefas de higiene doméstica, arrumação e pequenas limpezas no domicilio do/a cliente, que visam dotar a habitação das condições mínimas de conforto, higiene e salubridade. A prestação deste serviço assume uma periocidade semanal.

1.2. Alimentação

Conjunto de atividades destinadas a fornecer ao/a cliente alimentos confecionados, através das diversas refeições diárias, procurando fornecer uma alimentação adequada as suas necessidades, respeitando hábitos alimentares, gostos pessoais e as prescrições médicas (casos de diabetes, problemas renais, etc.);

1.3. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

Promover e cuidar a higiene física/corporal da/o cliente, dependente e/ou acamado/a, bem como tratar a sua imagem, através das seguintes atividades:

- ✓ Banho
- ✓ Cuidados dos pés e mãos
- ✓ Cuidados do cabelo, barba e estéticos.

Os cuidados de higiene e conforto pessoal apenas serão assegurados aos sábados, domingos e feriados em casos extremos de dependência, isolamento e/ou ausência total de apoio familiar da pessoa afetada, ou seja, pessoas dependentes que necessitem de cuidados de higiene e conforto pessoal diários, por exemplo em situação de acamado.

1.4. Tratamento de roupas

Conjunto de atividades apropriadas ao tratamento e manutenção da higiene das roupas do/a cliente (roupa de vestir, de cama, toalhas de banho, etc.)

O processo de tratamento da roupa caracteriza-se pelas seguintes fases:

- ✓ Recolha da Roupa
- ✓ Verificação e seleção da roupa
- ✓ Marcação da roupa
- ✓ Lavagem e secagem
- ✓ Engomagem
- ✓ Conserto de roupas
- ✓ Distribuição e arrumação da roupa

Este serviço apenas se presta durante os dias uteis da semana.

1.5. Cuidados de saúde

A Instituição prestará os cuidados de saúde básicos (preventivos e curativos) em colaboração com os serviços de saúde, de forma a promover e manter a saúde dos/as clientes, durante o horário de funcionamento do SAD, através do seguinte grupo de atividades:

- ✓ Assistência médica e de enfermagem – caso seja necessário a deslocação ao serviço de saúde, o/a cliente será acompanhado/a por um/a ajudante de ação direta ou auxiliar de serviços gerais, apenas quando os familiares não possam assumir esta função e desde que este não consiga deslocar-se pelos seus próprios meios.
- ✓ As deslocações poderão ser efetuadas nas viaturas da instituição, mas estas terão um custo ao/a cliente por cada deslocação fora da freguesia;

- ✓ Em caso de emergência a instituição tomará as medidas necessárias e adequadas a cada situação, e o/a familiar responsável pelo/a cliente será informado/a da situação.
- ✓ Assistência Terapêutica - Quando assim o exige a instituição responsabiliza-se pela gestão e controlo dos medicamentos de forma a assegurar que o/a cliente toma a medicação prescrita pelo/a técnico/a de saúde, com o objetivo de manter ou melhorar o seu estado de saúde, apenas dentro do horário de funcionamento do SAD.

1.6. Atividades de Animação e Socialização

Conjunto de atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visam contribuir para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas da pessoa idosa, de forma a evitar ou diminuir, tanto quanto possível situações de incapacidade/dependência. Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

O Plano de Atividades é elaborado anualmente, tendo em conta os interesses, capacidades e limitações dos/as clientes, incluído e divulgado no Plano de Ação Anual da instituição.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário da Casa do Povo de S. Luís engloba ainda as seguintes atividades:

2.1. Apoio psicossocial

O apoio psicossocial integra-se no conjunto de serviços de apoio direto ao/a cliente e família, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar. Os resultados deste trabalho serão registados no processo social do/a cliente, que contém os registos e toda a informação de caracter social referente ao/a cliente/família. Estes registos devem estar permanentemente atualizados mantendo, no entanto, o seu caracter confidencial.

2.2. Promoção de Relacionamento Social

São privilegiadas as relações com o exterior através da saída dos/as clientes e com a participação deste nas seguintes atividades:

- ✓ Passeios;
- ✓ Colónias de férias;
- ✓ Promoção de relações de vizinhança;
- ✓ Intercâmbio intergeracional;
- ✓ Promoção de mudanças de ambiente.

2.3. Outras Atividades

- ✓ Disponibiliza informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
- ✓ Confeção de alimentos no domicílio.
- ✓ Transporte.
- ✓ Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicilio que permitam mais segurança e conforto ao/a cliente.
- ✓ Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação cuidados aos clientes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA VIII

Condições de Admissão

São condições de admissão em SAD:

1. Necessidade de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
2. Necessidade de apoio na execução das atividades da vida diária;
3. Necessidade de apoio devido ao isolamento do local onde vive e consequente dificuldade de acesso a recursos necessários ao bem-estar na vida diária;
4. Vontade expressa em ser admitido/a;
5. Não podem ser admitidos/as em SAD pessoas:
   - ✓ Que necessitem de cuidados 24h sob 24h e não tenham quem os assegure durante os períodos em que o/a colaborador/a da instituição não esteja presente;
   - ✓ Cuja problemática seja complexa e ultrapasse o âmbito de competência dos serviços do SAD.

NORMA IX

Candidatura

Critérios técnicos utilizados no pedido de admissão:

1. A/o cliente, familiar ou pessoa responsável deverá candidatar-se por escrito através do preenchimento de uma ficha de inscrição, modelo próprio fornecido pela Instituição, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
   1.1. Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão de quem se candidata e de familiar/representante legal;
   1.2. Cartão de Contribuinte de quem se candidata e de familiar/representante legal;
   1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social de quem se candidata e de familiar/representante legal;
   1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que pertença;
   1.5. Boletim de vacinas, relatório sobre situação clínica atual elaborado pelo/a médico/a assistente habitual, e declaração de como não tem doenças infecto-contagiosas;
   1.6. Comprovativo dos rendimentos da pessoa que se candidata e agregado familiar;
   1.7. Ultima declaração de IRS e anexos do/a candidato e agregado familiar;
   1.8. Últimos recibos de vencimento dos elementos do agregado familiar;
   1.9. Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para aquisição de habitação própria;

1.10. Último recibo de renda de casa;

1.11. Declaração de gastos mensais fixos;

1.12. Morada completa e atualizada, bem como todos os contactos possíveis de familiar/representante legal;

2. O/a candidato/a, ao proceder à sua candidatura, autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente, bem como à partilha da informação relevante para a prestação de serviços, com os seus colaboradores, familiares ou até outras entidades, nomeadamente com a Rede Social. Autoriza ainda, o registo fotográfico, bem como a utilização desses registos em publicações relacionadas com a Instituição;
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
4. O pedido de admissão é registado na instituição, pela integração numa lista de espera;
5. Para ser considerada a inscrição devem ser entregues no seu ato ou, no prazo máximo de 15 dias, e apensos ao processo, os documentos descritos anteriormente;
6. O pedido de admissão será efetuado junto da direção técnica, onde será efetuada entrevista à pessoa que se candidata e/ou responsável por esta ou marcada data, hora e local para essa realização.
7. 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.

NORMA X

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção de clientes:

1. Privilegiar as famílias, grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
2. Estar em situação de isolamento social;
3. Ter necessidade de cuidados de saúde após alta hospitalar;
4. Indivíduos familiarmente vulneráveis;
5. Ordem de inscrição.

NORMA XI

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela/o diretor/a técnico/a, a quem compete elaborar um parecer e submete-lo à decisão da Direção;
2. É competente para decidir a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento à pessoa que se candidata no prazo de 10 dias;
4. A quando da admissão será marcada data de início de prestação de serviços;
5. Todos os documentos solicitados devem ser entregues até ao momento da admissão do/a cliente;

6. No momento da admissão serão seguidas as seguintes linhas de atuação:
   a) Entrega ao/a cliente, familiar ou responsável legal de um exemplar do regulamento interno do SAD prestando-se, no entanto, todos os esclarecimentos necessários ao seu bom entendimento;
   b) As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis devem manifestar integral adesão;
   c) Entrega á/ao cliente, familiar ou responsável legal de um exemplar do contrato de prestação de serviços devidamente assinado e rubricado por ambas as partes;
   d) Responsabilização de um familiar ou pessoa idónea mediante a assinatura de um termo de responsabilidade.
   e) A admissão pode ser efetuada a titulo temporário, dependendo de cada situação referente ao/a próprio/a cliente ou família.

NORMA XII

Acolhimento de Clientes

1. Após conclusão do processo burocrático de admissão, o acolhimento em SAD deverá ser efetuado pelo/a diretor/a técnico/a, o qual deverá seguir as seguintes linhas de atuação:
   a) o/a cliente á apresentado às/aos ajudantes familiares responsáveis pelo serviço no seu domicilio;