

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I FUNCIONAMENTO

1. Natureza

O presente Regulamento aplica-se ao Serviço de Apoio Domiciliário da Liga de Amigos do Hospital Garcia de Orta. Desenvolve-se através de Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal e rege-se pelo estipulado nas Disposições Legais e Técnicas enquadradoras da Resposta Social:

- Decreto-Lei n.º 141/89, de 28 de Abril;
- Despacho normativo n.º 62/99, de 12 de Novembro;
- Guião Técnico Nº 6 aprovado por despacho de 29/11/1996.

Existe Livro de Reclamações nos termos previstos na legislação em vigor.

2. Local

Este serviço funciona na Rua Gomes Leal, nº 12 – B, na Freguesia de Almada, e na Av. Cristo Rei, nº 46 – C, na Freguesia de Almada, Concelho de Almada, podendo ser alterado sempre que as condições de trabalho o exijam.

3. Horário

Funciona de Segunda a Sexta-feira, no período compreendido entre as 08 e as 20 horas, e aos sábados e domingos, das 08H às 16.30H.

4. Área geográfica de Intervenção

A área geográfica de intervenção, estatutariamente, é a mesma do Hospital Garcia de Orta, isto é, Almada, Seixal e Sesimbra.

Contudo, por impossibilidades humanas e materiais, confinamos a nossa área ao Concelho de Almada, com incidência especial, por aí se encontrar a população mais idosa, às Freguesias de Almada, Cova da Piedade, Cacilhas, Laranjeiro e Feijó.

5. População Alvo

São potenciais utentes deste serviço as pessoas idosas, adultos e jovens, quando por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida quotidiana.

Dentro dos princípios atrás definidos, o S.A.D. desta Instituição servirá, prioritariamente, os doentes do Hospital Garcia de Orta e as pessoas indicadas pelo Serviço Regional de Segurança Social dentro da quota estabelecida por acordo.

Sempre que haja capacidade de resposta, daremos apoio a qualquer membro da comunidade, mais uma vez dentro dos princípios acima referidos, e depois do diagnóstico técnico efectuado pela Técnica responsável pelo Serviço.

6. Articulação Inter – Serviços

O S.A.D. funciona em articulação com o Serviço Nacional de Saúde, com a Segurança Social, com a Autarquia e com as outras I.P.S.S's.

7. Processo de candidatura e admissão

No que diz respeito ao processo de candidatura, o utente terá que pertencer à área geográfica definida no presente Regulamento e manifestar vontade em usufruir o Serviço de Apoio Domiciliário. Para tal, terá que haver lugar a uma entrevista presencial com a Coordenadora e ser preenchida a Ficha de Inscrição. O número de utentes a apoiar depende do número de vagas e recursos existentes.

A decisão de admissão dos utentes é da competência da Directora Técnica após análise dos pedidos de admissão, efectuando, sempre que necessário, visitas domiciliárias para análise mais complexa dos processos.

Para concretizar a admissão devem ser entregues os documentos solicitados para o efeito e formalizada através de um Contrato de Prestação de Serviços. É elaborado o Processo Individual do utente onde devem constar os documentos e todos os elementos e informações relevantes para o Serviço.

8. Critérios de selecção e priorização no Serviço

As candidaturas são analisadas e inseridas na lista de espera. Devido ao elevado número de pedidos foram considerados os seguintes critérios de priorização:

1. Elementos do agregado familiar já inseridos no Serviço
2. Residência na área geográfica onde ocorre a vaga no Serviço
3. Situação familiar (ausência de cuidador ou cuidador idoso com problemas de saúde)
4. Situação económico-financeira precária
5. Situação de saúde / grau de dependência (incapacitante nas actividades da vida diária)

CAPÍTULO II

OBJECTIVOS E SERVIÇOS A PRESTAR

1. Objectivos

O S.A.D. pretende contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Visa prevenir situações de dependência e promover a autonomia, tentando evitar, o mais possível, o internamento das pessoas em lares.

Promover acções no âmbito Psicossocial, tais como:

- Aplicar a uma maior participação e envolvimento por parte da rede informal de apoio (familiares, vizinhos e amigos)
- Promover a auto-estima dos idosos, contribuindo para o seu equilíbrio e bem-estar.

2. Serviços a Prestar

- Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal.
- Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza de apoio a prestar.
- Confecção, transporte e distribuição de refeições.
- Tratamento de roupas.
- Acompanhamento ao exterior.
- Aquisição de bens e serviços.
- Actividades de animação.

CAPÍTULO III

DEVERES E DIREITOS DOS UTENTES

1. Deveres dos Utentes

- Facilitar o trabalho das ajudantes familiares através do acesso à residência, aos espaços e objectos necessários à execução das suas tarefas.
- Liquidar, atempadamente, a sua comparticipação conforme legislação em vigor.
- Respeitar o trabalho da Instituição e das suas funcionárias, bem como não atentar, seja de que forma for, contra o seu bom nome e dignidade.
- Não fazer exigências que colidam com os interesses dos demais utentes ou com a organização do serviço.

2. Direitos dos Utentes

- O respeito pela sua identidade pessoal e intimidade privada e familiar.
- A inviolabilidade da correspondência e do domicílio.
- O respeito pelos valores sócio – culturais e pelos usos e costumes.
- A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos Serviços.
- Ter acesso à ementa semanal.
- Ouvir e respeitar a sua opinião, assim como valorizar a suas necessidades e preocupações.
- Exigir a garantia do segredo profissional e da confidencialidade.
- Informação dos deveres e direitos enquanto utente do S.A.D..
- Informação sobre as competências dos profissionais da Instituição.

CAPÍTULO IV

DEVERES E DIREITOS DOS FUNCIONÁRIOS

1. Deveres

- Cumprimento integral dos horários estabelecidos, utilizando sempre, o relógio de ponto à entrada e à saída de cada um dos períodos de manhã e de tarde.
- Desempenhar as tarefas que integram a sua actividade de acordo com as orientações técnicas acordadas e as necessidades das pessoas e famílias a apoiar.
- Comunicação de todos os factos e ocorrências à Técnica responsável pelo Serviço, através de relatório diário em impresso próprio, o qual é entregue à Encarregada Geral.
- Zelar pelo bom estado e conservação de todo o material da Instituição, não o utilizando, em nenhuma circunstância, em benefício próprio.
- Respeitar os colegas, superiores e subordinados, não desvalorizando a sua acção e não pondo em causa a sua dignidade pessoal e profissional, sobretudo em situação de serviço no domicílio dos utentes, nas viaturas e na rua.
- Zelar por todos os objectos, documentos, e outros que lhe são confiados pelos utentes.
- Usar os uniformes sempre que ao serviço da Instituição, e nunca noutras situações.
- Cuidar da sua imagem pessoal, mantendo limpos os uniformes e apanhados os cabelos.
- Não utilizar tabaco na casa dos utentes, bem como o telemóvel.
- Não tratar de assuntos pessoais durante as horas de serviço, quer se desloquem a pé ou em viatura da Instituição.
- Usar sempre a identificação.
- Prestigiar a Instituição e todos os elementos que nela trabalham através da sua imagem e atitudes.

- Dispor de capacidade de comunicação e de fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta, observação e compreensão quanto às necessidades e desejo dos utentes.
- Assumir uma postura firme e segura que transmita segurança aos utentes.
- Realizar com zelo todas as tarefas, no domicílio do utente, demonstrando carinho e afecto.
- Não receber das famílias dos utentes ou destes qualquer remuneração e/ou empréstimo de bens ou valores monetários.
- Manter, dentro e fora da Instituição, uma atitude de total respeito por todos os outros membros da Instituição.

2. Direitos

- Receber, atempadamente, o salário a que tem direito.
- Frequentar acções de formação com vista ao seu aperfeiçoamento profissional, desde que não haja prejuízo para o serviço.
- Ter boas condições de trabalho.
- Dar contributos com o objectivo de melhoria do serviço a prestar, desde que solicitados.
- Possuir seguro de acidentes pessoais para cobertura dos riscos subjacentes ao exercício da sua actividade.
- Requerer, até ao dia 31 de Janeiro de cada ano, o gozo das férias a que têm direito, indicando os períodos (num mínimo de dois e máximo de três) em que tal terá lugar. Até ao último dia do mês de Fevereiro será dado despacho ao requerimento, após terem sido feitos os ajustes inerentes às conveniências do Serviço.

CAPÍTULO V

FUNÇÕES DO PESSOAL

1. Director/a Técnico/a

A direcção técnica do S.A.D. deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a bacharelato ou licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas da saúde.

Ao director técnico compete, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos, sempre que tal seja possível;
- c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;
- e) Garantir a supervisão do pessoal do S.A.D.;
- f) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- g) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.

2. Ajudante Familiar

Às ajudantes familiar cabe, nomeadamente:

- a) Conduzir, quando necessário, a viatura da Instituição;
- b) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- c) Prestar os serviços domésticos, higiene habitacional e pequenas reparações;
- d) Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas no domicílio;
- e) Proceder ao acompanhamento das refeições;

- f) Administrar, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- g) Medir, quando necessário, a temperatura e a tensão;
- h) Ajudar na locomoção, de acordo com as técnicas apropriadas e sempre que for conveniente, estimulando a actividade física;
- i) Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- j) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- k) Articular com a rede informal do utente, sempre que se justifique e com indicação da Coordenação do Serviço.
- l) Cobrar mensalidades dos utentes;
- m) Registrar ocorrências, preencher fichas e, quando necessário, requisitar serviços;
- n) Tratar do óbito, quando necessário, e cuidar do defunto.
- o) Elaborar relatórios diários.

3. Cozinha

- a) Proceder à confecção das refeições;
- b) Colaborar, com a pessoa responsável, na elaboração da ementa;
- c) Utilizar os géneros alimentares de forma adequada, com o objectivo de confeccionar o melhor possível as refeições, evitando desperdícios;
- d) Alertar a direcção para as situações anómalas;
- e) Zelar pelo bom funcionamento de todo o equipamento;
- f) Orientar o pessoal que trabalha sob as suas ordens.

4. Ajudante de Cozinha

- a) Colaborar com a cozinheira em todas as suas tarefas;
- b) Proceder à lavagem de louças e à sua arrumação;

- c) Manter a cozinha e a copa em estado de permanente limpeza e higiene.

5. Encarregada Geral

- a) Elaborar as requisições de todo o material necessário ao bom funcionamento do Serviço;
- b) Fazer a gestão do material, dando resposta às solicitações das Ajudantes Familiares no que respeita ao fornecimento do mesmo material;
- c) Elaborar as ementas em colaboração com a cozinheira e apresentá-las à Coordenadora do Serviço para aprovação;
- d) Requisitar e adquirir aos fornecedores habituais os géneros necessários à confecção das refeições;
- e) Satisfazer os pedidos da cozinheira;
- f) Recolher os relatórios que, diariamente, são elaborados pelas Ajudantes Familiares a fim de serem apresentados à Coordenação do Serviço;
- g) Recolher os elementos fornecidos pelo Relógio de Ponto sobre a assiduidade e pontualidade dos funcionários e apresentá-los à responsável pelo Serviço de Recursos Humanos;
- h) Elaborar relatórios semanais a fim de serem apresentados à Coordenação do Serviço, com o registo de todas as ocorrências pertinentes no decorrer da semana.
- i) Tomar nota das ocorrências, podendo agir de imediato em caso de necessidade absoluta para o bom funcionamento do Serviço, comunicando logo que possível à Coordenadora as situações em causa;
- j) Na falta de uma funcionária, o Serviço será reorganizado pela Encarregada Geral, sendo logo que a Coordenadora chegue ao Serviço, comunicadas as alterações introduzidas;
- k) Em caso de se manifestar necessidade, poderá a Encarregada Geral avançar para o Serviço em substituição da funcionária em falta;

CAPÍTULO VI

PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES DO UTENTE

1. A comparticipação do utente é calculada de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente, a Orientação Normativa de 02/05/1997, circular N.º 3 da Direcção Geral de Acção Social, sendo:

Alimentação.....	25%
Higiene Pessoal.....	10%
Higiene Ambiental.....	5%
Tratamento de Roupas.....	5%
Diligências.....	5%

2. Em situação de grande dependência ou prestação de outros serviços com carácter regular para além dos mencionados, poderá haver um acréscimo de 10% na comparticipação dos utentes não podendo, contudo, ultrapassar o total de 60% do rendimento “per capita”

3. O cálculo do rendimento “per capita” é realizado de acordo com a seguinte formula:

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

N

R = Rendimento “per capita”

RF = Rendimento anual líquido do agregado familiar

D = Despesas fixas anuais (renda da casa ou amortização de empréstimo, medicamentos de uso continuado, título de transporte)

N = Número de elementos do agregado familiar

2. O pagamento da comparticipação, por parte do utente, deve ser efectuado entre os dias 1 e 8 de cada mês, referente a esse mês.

3. O não pagamento implicará, sempre, a participação do facto aos serviços competentes da Segurança Social e a suspensão dos serviços a prestar.

4. O utente começa a pagar a partir do dia em que começa a receber os respectivos serviços, independentemente do período do mês em que tal se verificar.
5. O utente, sempre que suspenda a prestação dos serviços por um período superior a 15 dias, terá de pagar 50% da sua mensalidade.
6. Se os serviços a prestar forem solicitados por um período inferior a 15 dias, o utente pagará, apenas, a comparticipação respeitante a esse período.

CAPITULO VII

O desrespeito ou incumprimento deste Regulamento dará lugar à instauração de processo disciplinar, cujas conclusões poderão provocar penalizações, que se estendem da simples repreensão escrita até ao despedimento.