

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário**

### **CAPÍTULO I**

#### **NATUREZA, FINS E OBJECTIVOS**

#### Artigo 1º

1. A Associação Pomba da Paz – I.P.S.S. é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção de Acção Social da Segurança Social, cujos estatutos se encontram devidamente aprovados.
2. A Associação Pomba da Paz – I.P.S.S., na sua Resposta Social de Apoio Domiciliário tem por fim proporcionar apoio e cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias, quando por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades diárias.

#### Artigo 2º

1. Constituem objectivos do S.A.D designadamente os seguintes:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
  - c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
  - d) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
  - e) Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados especiais de saúde;

#### Artigo 3º

1. Para a prossecução dos seus objectivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
  - b) Distribuição de refeições, e/ou seu acompanhamento quando necessário;
  - c) Tratamento de roupas, quando associado a outro tipo de serviço do SAD;
  - d) Arrumações e pequenas limpezas no domicílio, quando estritamente necessária à natureza do apoio a prestarem; e associado a outro tipo de serviço do SAD;
  - e) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
2. O SAD pode ainda assegurar, após avaliação técnica e directiva, entre outros: limpezas gerais, acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e serviços, actividades de animação que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade.

## CAPÍTULO II INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES

### Artigo 4º

1. A inscrição será efectuada através do preenchimento da ficha de inscrição própria da Instituição.
2. Para ser considerada a inscrição, devem ser, no prazo máximo de 10 dias, entregues e anexados ao processo, fotocópia dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde;
  - b) Bilhete de identidade do utente;
  - c) Cartão do Instituto Nacional da Segurança Social;
  - d) Comprovativo da Pensão de Reforma e/ou outros rendimentos do utente e/ou dos responsáveis pela comparticipação mensal através do I.R.S;
  - e) Comprovativo das despesas fixas anuais referentes a:
    - .- O valor da renda de casa ou amortização bancária;
    - .- As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica” (art.º 8.º do Despacho Conjunto n.º 300/97 de 9 de Setembro);
  - f) Declaração Médica referindo não sofrer de doença infecto contagiosa ou mental ou outra que ponha em risco o bom funcionamento do serviço;
  - g) Relatório Clínico sobre a situação de saúde, a medicação e respectiva posologia e quando houver uma doença específica, a indicação dos cuidados a ter, como por a necessidade de Dieta alimentar;
  - h) Relatório Social, si acompanhado por técnico social de outro organismo;
  - i) Documento (s) identificativo (s) do restante agregado familiar, assim como a morada e contactos dos filhos, vizinhos e familiares próximos.

### Artigo 5º

1. O processo de admissão carece sempre de uma primeira visita domiciliar por parte do Director(a) Técnico(a) para avaliação de cada situação, a fim de elaborar com o utente ou/o responsável o P.D.I. (plano de desenvolvimento individual)
2. A prioridade na admissão será encontrada pela conjugação de vários itens de acordo com os seguintes critérios:
  - a) O utente está incapacitado para satisfazer algumas das necessidades básicas.
  - b) O utente está em situação de risco, nomeadamente, desajustamento social ou familiar, luto recente, entre outros aspectos;
  - c) O utente está em situação de isolamento;
  - d) O utente se encontra em situação de carências económicas;
  - e) O utente tem residência na área geográfica da resposta social;
  - f) O utente tem outros parentes, nomeadamente cônjuge a usufruir do SAD;

### CAPÍTULO III COMPARTICIAÇÕES E PAGAMENTO

#### Artigo 6º

1. O cálculo da comparticipação é feito com base no acordo de cooperação estabelecido entre a Instituição e a segurança social, sendo calculado com base no total de pensões e ingressos auferidos mensalmente:

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

Sendo que: R = Rendimento per capita  
RF = Rendimento Anual Liquido  
D = Despesas fixas anuais  
N = nº se agregado familiar

2. As comparticipações serão ajustadas sempre que se verificarem alterações dos serviços prestados e/ou dos rendimentos;
3. O subsídio de férias e de natal, não são tidos em conta para as comparticipações e pertencem integralmente ao utente;
4. A comparticipação mensal é actualizada anualmente no início do ano civil, ou quando a segurança social o indicar, depois de analisada e aprovada pela Direcção; devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos económicos actualizados;
5. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar;
6. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade (n.º 1 do art.º 9.º do despacho Conjunto n.º 300/97 de 9 de Setembro) Neste caso cabe a direcção aplicar as mensalidades que achar conveniente;

#### Artigo 7º

1. O pagamento da mensalidade será efectuado entre os dias 15 e 25 do mês em que diz respeito; o atraso do pagamento tem como consequência um agravamento do 10% passando limite do mês.
2. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a instituição poderá vir a suspender temporariamente o serviço após uma análise individual da situação;
3. Não haverá qualquer redução na capitação quando o período de ausência seja inferior a 15 dias não interpolados;
4. Quando o período de ausência exceda de 15 dias se devidamente justificado e comprovado haverá lugar a uma redução de 25% na capitação;
5. Os utentes que queiram ausência temporária por férias ou permanência com um familiar durante um período maior de 22 dias úteis terão redução de 50% na comparticipação mensal;
6. Os dias feriados não serão descontados, em caso algum;

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### Artigo 8º

Constituem direitos do utente os seguintes:

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 ou 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 trabalhador responsável pela prestação de cuidados;

\*(declaração de autorização de utilização da chave e mapa de registo de utilização assinado pelo cliente, o responsável técnico e o ajudante de acção directa)

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.

### Artigo 9º

Constituem deveres do utente os seguintes:

1. Informar antecipadamente sobre alterações pretendidas no serviço;
2. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido, efectuando o pagamento atempadamente;
4. Conhecer e cumprir o Regulamento Interno e o plano de cuidados individualizado.

### Artigo 10º

Constituem deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade do serviço, o conforto necessário ao bem-estar do cliente.
2. Proporcionar o acompanhamento adequado.
3. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD.

## **CAPÍTULO V GESTÃO, ORGANIZAÇÃO E RECURSOS HUMANOS**

### Artigo 11º

1. Compete à Direcção da Associação Pomba da Paz – IPSS promover a gestão da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário da Associação, pugnando pelo cumprimento da legislação em vigor e do presente Regulamento.

### Artigo 12º

1. Tendo em vista assegurar o normal e eficiente funcionamento do SAD, a Direcção da Associação afectará a esta Resposta Social os seguintes recursos humanos:
  - a) Director(a) de Serviços, com afectação simultânea a outras Respostas Sociais (R.S.);
  - b) Director(a) Técnico(a);
  - c) Ajudantes de Acção Directa;
  - d) Económa, com afectação simultânea a outras R.S;
  - e) Cozinheira e Ajudante de Cozinha, com afectação a outras R.S.
  - f) Administrativos, com afectação simultânea a outras R.S.;
  - g) Motorista, com afectação simultânea a outras R.S;
  - h) Outros elementos que sejam considerados necessários.

### Artigo 13º

1. Ao Director(a) Técnico(a) do SAD compete:
  - 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;
  - c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
  - d) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;
  - e) Propor à Direcção da Associação a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da Resposta Social;
  - f) Promover reuniões de trabalho regulares, com os colaboradores;
  - g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento da Resposta Social o exija;

## Artigo 14º

1. Ao Ajudante de Acção directa compete:

- a) Desempenhar as tarefas que integram a sua actividade de acordo com as orientações técnicas acordadas;
- b) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Director Técnico de acordo com o plano individualizado do utente;
- c) Dar conhecimento atempado à instituição de suporte de todos os elementos que respeitem ao desenvolvimento da sua actividade, e que possam reflectir-se sobre o bem-estar dos utentes da ajuda familiar;
- d) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, a instituição de suporte, os familiares, vizinhos e comunidade em geral;
- e) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes, que afectem o seu bem-estar de forma a permitirem a avaliação adequada;
- f) Fomentar a participação dos utentes na vida da comunidade;
- g) Informar a instituição de suporte com a antecedência mínima de 48h, salvo casos de força maior, da impossibilidade de garantir a prestação dos serviços;
- h) Guardar lealdade a instituição e aos utentes;

2. Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respectivo instrumento d regulamentação colectiva de trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudantes de acção directa e outros, necessários ao normal funcionamento dos serviços, para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, deverão observar os seguintes requisitos:

- a) Possuir a formação necessária e adequada a realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
- b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
- c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- d) Apresentar declaração médica que comprove que pode desempenhar as funções.

## **CAPÍTULO VI FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 15º Horário**

1. O horário de referência do funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é das 8h00 às 16h00 nos dias úteis;
2. Fora de este horário e aos fins-de-semana só se presta o serviço de higiene pessoal; sendo estas situações analisadas individualmente;
3. No início do ano entregar-se há um calendário com a sinalização dos dias feriados.

### **Artigo 16º Alimentação**

1. O S.A.D. fornecerá a todos os clientes que requeiram o serviço de alimentação todos os dias úteis, duas refeições: almoço e lanche;
2. As refeições são variadas e adequadas à idade e estado de saúde dos utentes.
3. A ementa mensal será afixada na instituição e distribuída aos utentes, para que tenham conhecimento da mesma;
4. As refeições serão transportadas ao domicílio numa marmitta térmica a partir das 11h30 fazendo troca de cesto.

### **Artigo 17º Situações de emergência**

1. Sempre que se verifique a ocorrência de acidente, doença ou falecimento de um utente na presença exclusiva de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável e na falta desse o seu superior, que solicitara a presença do médico assistente o delegado de saúde.
2. Está definida uma metodologia de denúncia das situações de negligência, abusos e maus-tratos às autoridades competentes

### **Artigo 18º Instalações**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário possui os seguintes equipamentos / instalações
  - a) Um gabinete de atendimento
  - b) Um escritório (em conjunto com outras respostas sociais)
  - c) Uma cozinha (em conjunto com outras respostas sociais)
  - d) Uma lavandaria/rouparia
  - e) Uma sala de convívio e uma sala de reuniões
  - f) Um gabinete para os colaboradores
  - g) Uma carrinha

Artigo 19º  
**Instrumentos de suporte técnico**

- a) Regulamento interno de funcionamento
- b) Contrato de prestação de serviços
- c) Ficha de inscrição, admissão, e plano de cuidados individuais
- d) P.D.I. (plano de desenvolvimento individual)
- e) P.A.S. (plano de actividades socioculturais)
- f) Diário de ocorrências
- g) Lista de frequências mensais
- h) Inquéritos de satisfação / Avaliações

Artigo 20º  
**Plano de Actividades Socioculturais (P.A.S)**

- 1. Existe uma programação anual de actividades assim como o transporte para festividades, visitas e outras acções dentro e fora da instituição.
- 2. Estas actividades visam promover a qualidade de vida do utente e a sua participação em actividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações inter geracionais entre utentes de outras respostas sociais.

Artigo 21º  
**Princípios legislativos**

Os princípios legislativos pelos quais se regem os Serviços de Apoio Domiciliário, são:

- a) Despacho Normativo nº 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre ISS e as IPSS
- b) Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de Novembro – SAD
- c) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS

**CAPÍTULO VII**  
**INTERRUPÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS**

Artigo 22º

- 1. Por iniciativa do utente e/ou responsáveis;
- 2. Por parte da Instituição, por motivos inerentes à dinâmica da mesma;
- 3. Por incumprimento dos compromissos assumidos

\*(declaração de desistência assinado pelo cliente o/ou responsável familiar e o responsável técnico)

## **CAPÍTULO VIII RECLAMAÇÕES**

### Artigo 23º

O utente tem por direito fazer reclamações sobre qualquer situação que os afecte directamente, a direcção, a técnica ou a gerência, ou através do formulário existente no Livro de Reclamações

## **CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS**

### Artigo 24º

O presente Regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

### Artigo 25º

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direcção da Associação Pomba da Paz – IPSS.

### Artigo 26º

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis e interpretadas e resolvidas pela Direcção da Associação.

Este documento foi aprovado por unanimidade em Reunião de Direcção (acta nº )

Catujal, 30 de Setembro de 2008

**A**

**Direcção da Associação Pomba da Paz – IPSS**

## **ANEXOS**

### **→ COMPARTICIPAÇÕES**

- As percentagens para o cálculo da comparticipação são
- Alimentação 25%
- Higiene pessoal  $0.5 \times n^\circ$  de dias
- Higiene habitacional 5%
- Tratamento de roupas 5%
- Os quatro serviços até 40%
- Outros serviços até 80%

### **→ ORGANIGRAMA**

<b>CATEGORIA</b>
Director(a) de Serviços
Director(a) Técnico(a)
Operador de Computadores
Cozinheiro(a)- Ajudante de Cozinheiro(a)
Motorista
Porteiro(a)
Animador(a) Sociocultural
Trabalhador(a) Auxiliar
Ajudante de Acção Directa
Ajudante de Acção Directa
Ajudante de Acção Directa
Ajudante de Acção Directa

## **INDICE**

### **Capítulo I**

Natureza, Fins e Objectivos

Artigo nº 1 Caracterização

Artigo nº 2 Objectivos

Artigo nº 3 Serviços

### **Capítulo II**

Inscrição e Admissão de Clientes

Artigo nº 4 Inscrição

Artigo nº 5 Admissão

### **Capítulo III**

Comparticipações e Pagamento

Artigo nº 6 Participação

Artigo nº 7 Pagamento

### **Capítulo IV**

Direitos e Deveres

Artigo nº 8 Direitos do cliente

Artigo nº 9 Deveres do cliente

Artigo nº 10 Deveres da instituição

### **Capítulo V**

Gestão, Organização e Recursos Humanos

Artigo nº 11 Competência da Instituição

Artigo nº 12 Funcionamento

Artigo nº 13 Competência Director Técnico

Artigo nº 14 Competência Ajudante de Acção Directa

### **Capítulo VI**

Funcionamento

Artigo nº 15 Horário

Artigo nº 16 Alimentação

Artigo nº 17 Situações de Emergência

Artigo nº 18 Instalações

Artigo nº 19 Instrumentos de Suporte Técnico

Artigo nº 20 Plano de Actividades Socioculturais (P.A.S.)

Artigo nº 21 Princípios legislativos

### **Capítulo VII**

Artigo nº 22 Interrupção do S.A.D

### **Capítulo VIII**

Artigo nº 23 Reclamações

### **Capítulo IX**

Disposições finais

Artigo nº 24, nº 25 e nº 26

### **Anexos**

. Participações

. Organigrama