

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CONDEIXA-A-NOVA

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

ÍNDICE

Capítulo I – Disposições Gerais.....	3
Capítulo II – Processo de Admissão dos Clientes.....	4
Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento.....	7
Capítulo IV – Direitos e Deveres.....	13
Capítulo V – Disposições Finais.....	17



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/11/2004, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova, Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado na portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro e pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.

NORMA III

Objetivos 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.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a. Alimentação;
 - b. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c. Higiene habitacional;
 - d. Tratamento de roupas;
 - e. Actividades de convívio e animação;
 - f. Assistência medicamentosa;
 - g. Apoio à organização da vida quotidiana

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar pela Mesa Administrativa, tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar;
- b) Vontade expressa do idoso em ser admitido;
- c) Não sofrer de doença impeditiva para a frequência da resposta social, de modo a não perturbar o normal funcionamento do SAD;
- d) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- 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. 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 como autoriza a informatização dos dados para efeitos de elaboração do processo de cliente.
2. As candidaturas podem ser realizadas às 3^a e 6^a Feiras, das 9:30 às 17:30, junto do Gabinete de Serviço Social.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de serviço social.
 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 VII

Critérios de Admissão/priorização

1. São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:
 - a) Idoso desfavorecido económica e/ou socialmente; (28%)
 - b) Residente ou natural da freguesia e concelho de Condeixa-a-Nova; (20%)
 - c) Idoso em situação de isolamento social ou geográfico; (18%)
 - d) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio; (15%)
 - e) Desajustamento ou conflito familiar grave; (12%)



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- f) Idoso cujo a família não tenha possibilidade de lhe prestar os cuidados necessários; (7%)
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela reunião dos vários critérios e em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.
3. Só em casos justificáveis, a considerar individualmente e apenas em caso de existência de vagas não concorridas, poderão deixar de respeitar-se as condições exigidas previstas na alínea d) deste artigo.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão para submeter à decisão da Mesa Administrativa.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
4. No acto da admissão é devida a participação referente a esse mês.

NORMA IX

Processo Individual do Cliente

Na admissão do Cliente é elaborada uma ficha para cada Cliente, donde constam os seguintes dados:

- a) Identificação, com nome, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
- b) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- c) Indicação do médico assistente, com nome, morada e telefone;
- d) Outras informações consideradas com interesse.

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

NORMA XI

Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente ficará em lista de espera pelo período de 1 ano devendo, após este prazo, renovar a inscrição. Caso a renovação não seja efetuada será a inscrição retirada da lista de espera. Em caso de falecimento ou desistência a inscrição será também retirada da referida lista.

Os critérios de priorização no posicionamento na lista de espera são os referidos na norma VII, critérios de admissão/priorização.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na Rua Wenceslau Martins de Carvalho, nas instalações onde se desenvolve a valência Lar de Idosos e tem como áreas funcionais:
 - a) Área de acesso
 - b) Área da Direcção e dos Serviços Administrativos
 - Serviços Administrativos;
 - Provedoria;
 - Gabinete da Encarregada Geral;
 - Gabinete de Psicologia;
 - Gabinete de Serviço Social;
 - Gabinete Médico e de Enfermagem;
 - 2 Instalações sanitárias com duche para uso do pessoal;
 - 1 instalação sanitária para uso dos Clientes
 - c) Área das Instalações para o Pessoal



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- 1 sala do pessoal da cozinha;
- 2 instalações sanitárias com duche para uso do pessoal da cozinha;

d) Área de Convívio e de Actividades

- sala de estar e de convívio
- 4 instalações sanitárias separadas por sexo;

NORMA XIII

Horário de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona das 8:30 às 19:30, de 2^a a 6^a feira e das 8:30 às 13:30 aos Sábados, Domingos e Feriados.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação é efetuado na Secretaria da Instituição, até ao dia 8 de cada mês, das 9:00 às 13:30 e das 14:30 às 17:30.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

1. A comparticipação familiar devida pela utilização da valência Serviço de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de máxima de 75% pelos serviços de alimentação, tratamento de roupas, higiene pessoal e habitacional, assistência medicamentosa e tarefas de apoio à organização da vida quotidiana.



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Relativamente aos rendimentos do agregado familiar consideram-se para efeito os seguintes:

- a) O Trabalho dependente;
- b) O trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) As pensões;
- d) As prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) Capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de proteção em meio natural de vida).

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;



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
-
1. Existirá uma redução da comparticipação de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.
 2. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
 3. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
 4. A prova das despesas referidas no ponto 2 da presente norma poderá ser feita mediante comprovativos dos últimos 3 meses.
 5. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
 6. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual no início do ano civil ou por alteração dos rendimentos do agregado familiar.



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

7. A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na valência de Serviço de Apoio Domiciliário.
8. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
9. Considera-se agregado familiar o utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer elemento do agregado familiar.

NORMA XVI

Refeições

6. As refeições são distribuídas ao domicílio das 12:00 às 13:30.
7. A alimentação é confeccionada de acordo com a idade e o estado de saúde do Cliente.
8. Em caso de prescrição médica serão confeccionadas dietas especiais para os Clientes e a respetiva lista será afixada junto à cozinha.
9. As ementas são afixadas semanalmente no placar informativo, no hall de entrada.



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

NORMA XVII

Atividades/Serviços Prestados

1. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
2. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
3. Fornecimento e apoio nas refeições;
4. Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
5. Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
6. Apoio psicossocial;
7. Cuidados de imagem;
8. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
9. Realização de atividades ocupacionais.

NORMA XVIII

Passeios ou Deslocações

Os passeios são realizados tendo por base as motivações dos Clientes e em conjunto com os Clientes das valências de Centro de Dia e Lar de Idosos.

NORMA XIX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado no placar informativo, no hall de entrada, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal é constituído pelas seguintes categorias:

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- Directora Técnica
 - Técnica Superior de Serviço Social
 - Encarregada Geral
 - Escriturárias
 - Operadora de Computador
 - Contabilista
 - Fiel de Armazém
 - Ajudantes de Acção Directa
 - Trabalhadoras Auxiliares
 - Cozinheiras
 - Ajudantes de Cozinha
 - Costureira
 - Lavadeira
 - Motoristas
3. O conteúdo funcional das categorias enunciadas encontra-se definido no Anexo I do Contrato Colectivo de Trabalho entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros.

NORMA XX

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI

Direitos dos Clientes

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

São direitos dos Clientes:

- a) Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
- d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- e) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

NORMA XXII

Deveres dos Clientes

São deveres dos Clientes:

- a) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- c) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

NORMA XXIII

Direitos dos familiares/responsável legal

- a) Comunicar e acompanhar o idoso;

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) Conhecer o regulamento interno da Resposta Social;
- c) Ser informado da situação do idoso e ver esclarecidas as suas dúvidas;
- d) Ser salvaguardado o sigilo quanto á sua situação familiar pessoal;
- e) Participar na definição do Plano Individual do idoso;
- f) Participar na elaboração e concretização das atividades do plano individual que lhe digam respeito;

NORMA XXIV

Deveres dos familiares/responsável legal

- a) Respeitar o regulamento interno da Instituição;
- b) Cumprir as tarefas que lhes estão atribuídas no Plano Individual;
- c) Facultar a informação necessária e documentação relativa ao idoso
- d) Colaborar com a equipa técnica da Instituição;
- e) Criar as condições de vida indispensáveis para garantir o bem-estar do cliente

NORMA XXV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da Instituição:

- a) A Instituição tem o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo Cliente a devida reparação do dano;



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) Tem o direito de todos os meses, até ao dia 8, exigir o pagamento da comparticipação familiar.

NORMA XXVI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da valência;
- b) Assegurar o bem estar e qualidade de vida dos seus Clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humanas;
- c) Prestar ao Cliente serviços de alimentação, tratamento de roupa, higiene e conforto pessoal e apoio psicossocial;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada à prestação dos Serviços do Apoio Domiciliário;
- e) Fornecer a cada Cliente um exemplar deste regulamento, no acto da respectiva admissão bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- g) Organizar um processo individual por Cliente;
- h) Afixar em local visível o nome do Director Técnico, o mapa de ementas semanal;
- i) Dispor de um livro de reclamações.

NORMA XXVII

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores:

- a) Serem ouvidos nas sugestões para o bom funcionamento da Instituição bem como para o exercício das suas funções;

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) Serem informados da legislação do seu interesse;
- c) Serem respeitados pelos utentes e suas famílias, assim como pelos colegas e demais elementos da Instituição;
- d) Todos os outros previstos na legislação em vigor.

NORMA XXVIII

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos Colaboradores:

- a) Cumprir com rigor as tarefas que lhe forem atribuídas;
- b) Cooperar nas atividades realizadas pela Instituição;
- c) Respeitar os utentes, garantindo-lhes os seus direitos e exigindo o cumprimento dos seus deveres;
- d) Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para uma prestação de serviços com qualidade e para o bom nome da Instituição;

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente é possível desde que seja no período de férias ou por motivos de internamento hospitalar.

NORMA XXX

Contrato

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

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

A cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador implica que o Cliente ou representante legal informe, por escrito, a Mesa Administrativa, com a antecedência mínima de 15 dias.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador do estabelecimento.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, as alterações ao presente regulamento serão comunicadas por escrito aos clientes ou seus representantes legais 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 estes assiste.
2. Estas alterações ao regulamento serão comunicadas ao ISS, IP/Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIV

Disposições Complementares

1. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do Cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados.



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

2. Na ocorrência de um óbito, na presença de um elemento da Serviço de Apoio Domiciliário, este deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico.

NORMA XXXV

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em

A Mesa Administrativa

Dr. Manuel Branquinho Flório dos Santos (Provedor)

Dr. António Orfam dos Santos Viais (Vice Provedor)

Joaquim Daniel Torres Simões (1º Secretário)

Dr.^a Graça Maria Branco Martins (2º Secretário)

Evaristo Manaia Baptista (Tesoureiro)



Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova