

# Centro Social e Cultural de Riba de Ave

Rua Fernando Pessoa, 164 4765-247 Riba de Ave

Tel: 252 981 273 Fax: 252 982 646 E-mail: geral@cscra.org



## **REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

# CSCRA

## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

<b>1. Âmbito do regulamento</b>	3
<b>2. Finalidade e objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário</b>	3
<b>3. Serviços a prestar</b>	3
<b>4. Omissões</b>	3
<b>5. Divulgação do regulamento interno</b>	3
<b>6. Funcionamento do SAD</b>	3
6.1. Processo de admissão do utente	3
6.1.1. Sinalização	3
6.1.2. Avaliação das necessidades	4
6.1.3. Critérios de admissão	4
6.1.4. Contratualização	4
6.1.5. Prestação de serviços	4
6.1.6. Monotorização	4
6.2. Articulação com a família e com parceiros locais	4
6.3. Comparticipações a pagar pelos utentes	5
6.3.1. Princípio da comparticipação proporcional	5
6.3.2. Cálculo do rendimento “per capita”	5
6.3.3. Conceito de agregado familiar	5
6.3.4. Despesas fixas	5
6.3.5. Prova de rendimentos e despesas	5
6.3.6. Cálculo do valor da comparticipação	5
6.3.7. Comparticipação máxima	5
6.3.8. Redução da comparticipação mensal	5
6.3.9. Revisão das comparticipações familiares	6
6.3.10. Casos de precaridade económica	6
6.3.11. Tabelas de taxas a aplicar	6
6.4. Período de funcionamento	6
<b>7. Direitos e deveres do utilizador e da família</b>	6
<b>8. Direitos e deveres do pessoal</b>	6
<b>9. Funções do pessoal</b>	6
<b>10. Voluntariado</b>	7
<b>11. Garantias do CSCRA</b>	7
<b>12. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos</b>	8
<b>13. Gestão de reclamações</b>	8
<b>14. Atuação em situações de emergência</b>	8
<b>15. Divulgação do Regulamento Interno</b>	8
<b>16. Aprovação do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário</b>	8

## CSCRA

### Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

#### 1. Âmbito do regulamento

O Centro Social e Cultural de Riba de Ave (CSCRA) é uma instituição particular de solidariedade e social (IPSS) registada na Direcção Geral de Segurança Social com o nº 9/88, a fls. 167 verso, do Livro nº 3 das Associações de Solidariedade Social.

No âmbito dos seus Estatutos, o CSCRA tem como objectivos *“apoiar a infância e juventude; proteger os cidadãos na velhice e invalidez e fomentar actividades de carácter cultural”*. Designadamente para a terceira idade desenvolve a Resposta Social APOIO DOMICILIÁRIO.

O presente documento pretende regular o funcionamento desta Resposta Social.

#### 2. Finalidade e objectivos do SAD

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

São objectivos gerais do SAD contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias e para a prevenção de situações de dependência e para a promoção da autonomia, com o intuito de retardar ou evitar a institucionalização e contribuir para a integração social do utente, nomeadamente ao nível intergeracional.

São objectivos específicos do SAD apoiar os utentes e famílias na satisfação de necessidades básicas e nas actividades da vida diária; prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar; e colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

#### 3. Serviços a prestar

Na prossecução dos objectivos do SAD, o CSCRA presta um conjunto de serviços indispensáveis à satisfação de necessidades básicas dos utentes e que integram os cuidados de higiene e conforto pessoais, a arrumação e pequenas limpezas no domicílio, a confecção, transporte e/ou distribuição de refeições e o tratamento de roupas.

Para além destes serviços básicos, o CSCRA pode ainda assegurar outros serviços complementares, designadamente o apoio na resolução de problemas que dependem da articulação com outros serviços (exemplo: saúde, segurança social e administração autárquica), apoio à aquisição de bens (medicamentos, géneros alimentícios e outros artigos); actividades de lazer e convívio; e transporte.

#### 4. Omissões

As omissões deste regulamento são resolvidas pela aplicação das disposições que integram a Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro e Pela Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho.

#### 5. Divulgação do regulamento interno

O regulamento interno é obrigatoriamente divulgado junto das colaboradoras do SAD e junto de todos os utentes, recebendo estes um exemplar no acto de admissão. O regulamento interno foi apresentado ao CDSSS de Braga.

#### 6. Funcionamento do SAD

##### 6.1. Processo de admissão de utente

O processo de admissão de utente do SAD integra cinco fases fundamentais: sinalização do caso, avaliação das necessidades, contratualização, a prestação de serviços propriamente dita e a monitorização do processo.

##### 6.1.1. Sinalização

A sinalização do candidato a utente pode ser desencadeada pelo pedido do próprio destinatário, por familiar ou pessoa próxima, pelos serviços do CSCRA, das autarquias, da saúde ou da segurança social. A sinalização fica documentada em ficha existente nos serviços para o efeito.

Em qualquer dos casos, prevalecerá sempre a vontade da pessoa destinatária dos serviços.

## CSCRA

### Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

#### 6.1.2. Avaliação das necessidades

A sinalização desencadeia a avaliação das necessidades por parte do CSCRA, ficando a mesma documentada em ficha existente nos serviços para o efeito. Nesta fase é recolhida informação relativa ao utente e ao respectivo enquadramento familiar e social, sendo igualmente solicitada documentação indispensável à organização do processo, designadamente ao nível da saúde do utente e dos rendimentos e despesas do agregado familiar. Todas informações recolhidas ficarão documentadas no processo do utente.

O SAD elabora, em cada caso, em colaboração com o utente e a respectiva família e mediante as necessidades expressas por estes e a respectiva avaliação, um plano de cuidados individualizado do qual constem os recursos humanos e instrumentais necessários à prestação dos serviços, designadamente ajudas técnicas.

#### 6.1.3. Critérios de admissão

Sempre que a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) Idoso em situação de risco e isolamento social;
- b) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar ao idoso os cuidados necessários;
- c) Grau de dependência do idoso;
- d) Residência próxima do estabelecimento;
- e) Baixos recursos económicos do agregado familiar;
- f) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social;
- g) Idade do idoso;
- h) Familiares de colaboradores e/ou de utentes já a frequentar a instituição.

#### 6.1.4. Contratualização

A contratualização implica uma decisão técnica favorável à prestação do SAD e integra o plano de cuidados, onde estão descritas as necessidades e os serviços a prestar em cada caso, o contrato de prestação de serviços e a ficha relativa ao cálculo da comparticipação a pagar de acordo com o regulamento respectivo. Todos estes documentos integram o processo do utente.

#### 6.1.5. Prestação de serviços

A prestação dos serviços indispensáveis à satisfação de necessidades básicas das pessoas é realizada no domicílio dos utentes, nos termos identificados no contrato e com a qualidade indispensável à dignidade da pessoa humana.

Os serviços complementares não são prestados no domicílio do utente.

#### 6.1.6. Monitorização

Por monitorização entende-se o acompanhamento e vigilância de todas as fases anteriores com o objectivo de garantir a qualidade de todos os momentos do processo, de garantir a adequação dos serviços prestados às necessidades dos utentes e suas famílias e de garantir a satisfação dos destinatários dos serviços.

#### 6.2. Articulação com a família e com parceiros locais

A articulação com família e pessoas afins é um requisito indispensável à garantia da qualidade de vida dos utentes e da continuidade dos cuidados nos períodos em que o utilizador não tem acesso aos serviços do SAD, devendo ser identificada no processo a pessoa familiar ou afim que fará a articulação com a equipa do CSCRA

O CSCRA integra a sua acção ao nível do SAD no quadro de uma rede de serviços organizada a partir das parcerias estabelecidas com os serviços de saúde, a segurança social, o serviço de atendimento local, as autarquias, a Conferência Vicentina e com a comunidade em geral.

## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

### 6.3. Comparticipações a pagar pelos utentes

#### 6.3.1. Princípio da comparticipação proporcional

Com excepção dos casos previstos no regulamento, o acesso ao SAD tem custos para os utentes de acordo com os serviços contratados, sendo a comparticipação determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar, usando o indicador rendimento “per capita”.

#### 6.3.2. Cálculo do rendimento “per capita”

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a fórmula  $R = ((RAF/12)-D)/N$ , sendo R o rendimento “per capita”, RAF o rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado), D as despesas mensais fixas e N o número de elementos do agregado familiar, de acordo com a Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014, da DGSS.

#### 6.3.3. Conceito de agregado familiar

Para efeito deste regulamento, entende-se por agregado familiar, além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

#### 6.3.4. Despesas fixas

São consideradas como despesas mensais fixas do agregado familiar (1) o valor das taxas e impostos, designadamente o IRS e a TSU; (2) o valor da renda da habitação ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria permanente; (3) os encargos médios mensais com transportes públicos; e (4) as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além destas despesas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas), é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

O limite máximo das despesas mensais fixas referidas em (2), (3) e (4) é igual ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

#### 6.3.5. Prova de rendimentos e despesas

(1) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

(2) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

(3) A falta de entrega dos documentos referidos em (1), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima ao utente.

(4) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

#### 6.3.6. Cálculo do valor da comparticipação

O valor da comparticipação a pagar pela utilização do SAD é determinado pela aplicação de uma taxa sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

Essa percentagem corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de 40% a 75%.

#### 6.3.7. Comparticipação máxima

A comparticipação familiar máxima mensal calculada nos termos do presente regulamento não poderá exceder o custo médio real por utente verificado no SAD. O custo médio real por utente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço e do número de utentes que o frequentaram.

Nessas despesas incluem-se as despesas específicas do serviço e a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

O valor obtido é actualizado de acordo com o índice de inflação.

#### 6.3.8. Redução da comparticipação mensal

Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.

## CSCRA

### Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.

#### 6.3.9. Revisão das comparticipações familiares

As comparticipações familiares são objecto de revisão anual, no início do ano letivo ou no início do ano civil, salvo quando se verificar alterações significativas no rendimento do agregado familiar.

#### 6.3.10. Casos de precariedade económica

Nos casos de comprovada precariedade económica, a Direcção do CSCRA tomará medidas ao nível do valor das comparticipações e/ou dos apoios disponíveis do Programa de Ajuda Alimentar. Cada caso desencadeará um estudo aprofundado da situação social e económica do agregado familiar, devendo o mesmo ficar documentado no processo do utente.

#### 6.3.11. Tabela de taxas a aplicar por serviço prestado

Serviço de Apoio Domiciliário	Mínima	Máxima
Percentagens a aplicar ao Rendimento p/capita	40%	75%

#### 6.4. Período de funcionamento

O SAD do CSCRA funciona de segunda a domingo, das 8h30 às 17h00.

A decisão de encerramento para cuidados de manutenção deverá ser objecto de estudo junto das famílias e marcada de acordo com as suas necessidades.

#### 7. Direitos e deveres do utilizador e da família

O utilizador tem direito a usufruir a prestação dos serviços necessários à cobertura das suas necessidades nos termos identificados no plano de cuidados e no contrato, tendo em vista melhorar a sua autonomia; direito a exigir respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade pessoal e familiar, bem como pelos seus usos e costumes; direito a exigir qualidade nos serviços prestados; e direito a ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

O utilizador tem o dever de colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido; dever de satisfazer os custos da prestação dos serviços, pagando a comparticipação definida de acordo com o contrato previamente estabelecido; dever de respeitar os prestadores dos serviços; e dever de fornecer as informações e os documentos solicitados para efeitos da instrução do processo.

#### 8. Direitos e deveres do pessoal

Aos trabalhadores que integram a equipa do SAD do CSCRA aplicam-se os direitos e os deveres consignados na legislação laboral e no Contrato Colectivo de Trabalho (CCT) do sector.

É também dever do pessoal prestar aos utentes serviços de qualidade de acordo com a descrição funcional correspondente à sua categoria profissional e com as orientações técnicas internas do CSCRA.

O pessoal tem direito a ser tratado com dignidade e respeito pela sua integridade.

Os colaboradores têm também o direito e o dever de aceder a informação e a formação que os qualifique para o desempenho das suas funções, no âmbito do Plano de Formação do CSCRA, e têm, ainda, o direito e o dever de aceder às condições de segurança, de higiene e de saúde previstas na legislação em vigor.

#### 9. Funções do pessoal

Compete à directora técnica, designadamente, dirigir o serviço, assumindo responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades; garantir o estudo da situação do utilizador e a elaboração do respectivo plano de cuidados; coordenar e supervisionar o pessoal do serviço; sensibilizar o pessoal face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação.

Ao pessoal técnico caberá garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido.

## CSCRA

### Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

A ajudante familiar domiciliária procede ao acompanhamento do utente no domicílio; cuida da sua higiene e conforto, sob supervisão das orientações dos serviços de saúde e de acordo com o grau de sua dependência; recolhe roupas sujas e distribui roupa lavada, podendo ainda efectuar o respectivo transporte; faz pequenas limpezas no domicílio; distribui as refeições aos utentes e presta-lhes o apoio necessário a esse nível, realiza no exterior serviços fundamentais aos utentes, sempre que necessário; acompanha-os nas suas deslocações; zela para que o utente tome a medicação prescrita pelos serviços de saúde; informa a instituição de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes.

#### 10. Voluntariado

Com o objetivo de combater o isolamento social e solidão dos idosos enquadrados no Serviço de Apoio Domiciliário, a instituição recorre ao serviço de voluntários.

São objetivos do voluntariado: melhorar a qualidade de vida do idoso no domicilio; sensibilizar para a temática da pessoa idosa, aprendendo a lidar com as suas características; reconhecer a importância da pessoa idosa na nossa sociedade, pela experiência e conhecimentos adquiridos ao longo da vida; combater a solidão; contribuir para a estabilidade emocional do idoso; melhorar a assistência a pessoas idosas ou em situação de dependência sujeitas a isolamento social; estimular relações afetivas e apoiar pessoas idosas e facilitar o relacionamento comunitário e com pessoas de referência.

São direitos dos voluntários:

- a) Obter da instituição informação adequada, formação e apoio para que seja capaz de conhecer as responsabilidades do seu trabalho;
- b) Obter ajuda e uma atenta supervisão do seu trabalho e beneficiar de um acompanhamento e feedback do seu desempenho;
- c) Ver respeitadas as suas competências, dignidade e necessidades individuais;
- d) Ser ouvido pela instituição de forma a se complementarem mutuamente nas respetivas tarefas;
- e) Ser tratado como igual membro da organização, sendo juntos responsáveis pela realização da missão da organização;
- f) Ver a sua integridade física e moral assegurada pela instituição, beneficiando de um seguro no desempenho das funções acordadas entre ambos;

São deveres dos voluntários:

- a) Colaborar de forma voluntária com a Instituição na área de intervenção da terceira idade;
- b) Desempenhar os seus deveres como voluntário com o melhor das suas capacidades;
- c) Respeitar os objetivos gerais da instituição;
- d) Respeitar sempre os aspetos organizativos estipulados pelos órgãos diretivos;
- e) Aceitar os procedimentos e regras da organização, incluindo condições de registo e confidencialidade da organização e informação dos utentes;
- f) Estar presente quando necessário e avisar com antecedência quando não puder comparecer;
- g) Atuar todas as vezes como membro responsável da equipa no sentido de levar a cabo a missão da organização;
- h) Colaborar num âmbito estritamente humanitário e gratuito, devendo avisar a Instituição antecipadamente da sua intenção de cessar a colaboração;
- i) Não utilizar o nome da Instituição para fins pessoais. O mesmo se passa em relação aos meios e recursos da associação;
- j) Cumprir as funções e horários descritos no seu perfil de posto a que se compromete.

#### 11. Garantias do CSCRA

O utente é o centro do SAD do CSCRA e todo o nosso esforço deve ser orientado para a sua satisfação. A Direção do CSCRA garante aos utentes, aos seus parceiros e aos seus colaboradores que desenvolverá os esforços indispensáveis à melhoria contínua do SAD, nomeadamente ao nível da qualificação do seu projeto, da formação dos seus profissionais, do cumprimento dos requisitos técnicos definidos pela tutela para o funcionamento da resposta social, do respeito pela lei e pelo CCT do sector no que respeita à seleção e recrutamento de colaboradores do SAD, da divulgação do regulamento interno e do regulamento das participações e da criação de mecanismos de avaliação da sua própria intervenção.

## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

### 12. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

Sempre que seja detetada ou haja suspeita de qualquer situação de negligência ou maus tratos<sup>1</sup> a um(a) cliente por parte da família ou responsáveis, devem ser tomadas as seguintes medidas pelos(as) colaboradores(as) responsáveis pelo serviço:

- a) Preenchimento do Registo de Negligência / Maus Tratos disponibilizado pela instituição para o efeito;
- b) Informação imediata por parte da responsável pelo serviço à Diretora Pedagógica e/ou Diretora de Serviços sobre a ocorrência;
- c) Análise da ocorrência envolvendo a Responsável pelo Serviço e Direção Técnica e encaminhamento mais adequado da situação (ex. informação à Assistente Social do Gabinete de Ação Social da Câmara de V. N. de Famalicão, encaminhamento do(a) cliente para os serviços de saúde caso se justifique, contacto com a família, etc...);
- d) Acompanhamento periódico da situação por parte dos(as) colaboradores(as) do serviço, fornecendo informação sobre o caso aos superiores hierárquicos.

<sup>1</sup> Os maus tratos podem ser físicos (marcas de agressões ou violência física, falta de higiene, falta de cuidados na alimentação, inadequação do vestuário à estação, etc...) ou psicológicos (perturbações emocionais e de comportamento do idoso que revelam falta de suporte afetivo e do reconhecimento das necessidades emocionais do idoso por parte da família).

### 13. Gestão de reclamações

Existe na instituição o Livro de Reclamações que é disponibilizado sempre que solicitado pelos clientes, estando afixada a informação da sua existência em local visível junto à secretaria. Além disso, sempre que surja uma sugestão, ação de melhoria ou reclamação extra-livro por parte de um(a) cliente, familiar ou colaborador(a), existe um impresso que deverá ser preenchido "Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro", devendo, neste caso, ser tomadas as seguintes medidas:

- a) Preenchimento do primeiro campo do Registo de Sugestões, Ações de Melhoria ou Reclamações extra-livro (este preenchimento será feito pelo(a) autor(a) da sugestão/reclamação ou pelo(a) colaborador(a) da instituição sempre que o autor(a) o solicite);
- b) A pessoa responsável pelo serviço relativamente ao qual é feita a sugestão/reclamação deve identificar no mesmo impresso as causas (segundo campo);
- c) A situação será analisada pelo(a) responsável do Serviço e Direção Técnica sendo decididas, caso se justifique, as ações a implementar e prazos para a sua implementação;

### 14. Actuação em situações de emergência

Em caso de eventual emergência (ex<sup>o</sup> doença ou falecimento do idoso no domicílio) deverão as colaboradoras (Ajudantes de Acção Directa) seguir as instruções existentes para estas situações, ou seja, ficam responsáveis por contactar imediatamente os meios de socorro mais próximos – Bombeiros Voluntários de Riba de Ave e Hospital Narciso Ferreira – ao mesmo tempo que informarão a pessoa responsável e/ou familiares do utente.

### 15. Divulgação do Regulamento Interno

No ato da celebração do contrato de prestação de serviços, é entregue um exemplar do Regulamento Interno aos utentes e/ou responsáveis. Sempre que seja efetuada qualquer alteração a este documento, será comunicada ao ISS, I.P.

### 16. Aprovação do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção no dia 11 de janeiro de 2016 e em Assembleia Geral no dia 17 de março de 2017.

A Direcção