



**Centro Social Paroquial
de Barcarena**

INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
FUNDADA EM 1968

Serviço de Apoio Domiciliário

Regulamento de Funcionamento
Interno

disponível em www.cspbarcarena.pt

ÍNDICE DO REGULAMENTO

	Página
<u>Capítulo I – Apresentação</u>	2
<u>Capítulo II – Caracterização da Resposta</u>	2
Âmbito	2
Objectivos	2
Serviços Prestados	3
Alimentação	3
Actividades e Acções Complementares	3
Cuidados de Saúde	3
Horários de Funcionamento	3
<u>Capítulo III – Processo de Admissão</u>	4
Inscrição	4
Seleccção e Priorização das Candidaturas	4
Condições de Admissão	5
Admissão	5
Plano de Cuidados Individualizado	5
<u>Capítulo IV – Comparticipação Familiar</u>	6
<u>Capítulo V – Recursos Humanos</u>	7
Quadro de Pessoal	7
Funções das Ajudantes de Acção Directa	7
<u>Capítulo VI – Direitos e Deveres</u>	7
Direitos dos Clientes	7
Deveres dos Clientes	8
Direitos da Instituição	8
Deveres da Instituição	8
Cessação da Prestação do Serviço	9
Livro de Reclamações	9
<u>Capítulo VII – Disposições Finais</u>	9
Casos Omissos	9
Entrada em Vigor	9
Declaração de Aceitação de Regulamento	10

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO INTERNO

Regulamento da Resposta de Serviço de Apoio Domiciliário

Capítulo I - Apresentação

O Centro Social e Paroquial de Barcarena (C.S.P.B.) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social do foro canónico e civil, com o nº de registo 56/86 de 1986, que tem sede no Largo 5 de Outubro – Barcarena e assegura a sua actividade regular e permanente ao longo de todo o ano.

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) é um dos serviços assegurados pelo C. S. P. B. que está integrado e em articulação com todos os outros que a Instituição desenvolve.

Este regulamento constitui o conjunto de orientações e de normas de funcionamento do S.A.D. que devem ser seguidas por todos quantos nele trabalham e/ou com ele colaboram.

De acordo com os ideais evangélicos e as orientações da Igreja Católica, o respeito pela dignidade da pessoa humana será sempre a grande linha orientadora. Por isso a solicitude pelas pessoas com maior vulnerabilidade deve expressar-se em atitudes e comportamentos de disponibilidade, cortesia e cordialidade, por forma a construir um ambiente propiciador de valorização humana de quem serve e é servido.

Capítulo II – Caracterização da Resposta

Âmbito

A resposta de Serviço de Apoio Domiciliário presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a pessoas e a famílias quando, em situação de carência, vulnerabilidade e/ou incapacidade de autonomia suficiente, não se encontram aptas temporária ou permanentemente a satisfazerem as suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária. Este serviço é efectuado de acordo com as necessidades reais existentes detectadas a partir de um diagnóstico elaborado por um Técnico, deixando, sempre que possível, espaço ao exercício e à decisão do próprio.

Objectivos

Constituem objectivos fundamentais do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- c) Retardar ou evitar a institucionalização dos clientes;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- f) Colaborar ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Serviços Prestados

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Distribuição de refeições;
- b) Higiene Pessoal;
- c) Higiene Habitacional;
- d) Tratamento de Roupa;
- e) Outros Serviços a contratualizar.

Alimentação

- O S.A.D. fornece a todos os clientes duas refeições diárias (almoço e lanche);
- O S.A.D. fornece dietas de acordo com a indicação médica.

Actividades e Acções Complementares

- De acordo com a pessoa beneficiária do S. A. D. e/ou cuidadores primários e as disponibilidades da Instituição, a prestação acordada pode ser complementada com acções de ajuda e de integração. Assim, o C.S.P.B. possibilita a participação em actividades de animação, ocupação, passeios; pode também assegurar o acompanhamento a serviços de cuidados de saúde, o cumprimento de deveres cívicos e a deslocação a actos de culto e de cultura;
- A participação em algumas actividades pressupõe a inscrição, podendo – para determinadas actividades - acarretar custos ao próprio cliente. Nestes casos, terá disso conhecimento em tempo oportuno.

Cuidados de Saúde

- Todos os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do cliente e/ou cuidadores primários;
- A administração de qualquer terapêutica, a existir, só é efectuada mediante prescrição médica e respectivas instruções escritas;
- Em situação de urgência a Instituição recorre aos serviços de saúde da respectiva área, “112”, Bombeiros, Centro de Saúde, Hospital e, em simultâneo, dá conhecimento ao familiar do cliente através dos meios de contacto disponíveis.

Horários de Funcionamento

- Para informações sobre o processo de admissão - nos Serviços Administrativos da Instituição, situados na Av. Infante D. Henrique – Pavilhão, em Tercena, todos os dias úteis das 9.00h às 13.00h e das 14.30h às 19.00h;
- Para efeito de prestação domiciliária - em casa dos beneficiários do serviço todos os dias úteis das 8.30h às 13.30h e das 14.30h às 17.00h.
- Para período de entrega das refeições - todos os dias úteis das 11.30 h às 13.30 h.

No início do ano civil os clientes são informados por escrito dos dias em que ao longo do ano a Instituição encerra (para além dos feriados nacionais), ficando assegurado o acompanhamento permanente em casos devidamente identificados.

Capítulo III – Processo de Admissão

Inscrição

- O processo de admissão inicia-se com uma entrevista da pessoa candidata e/ou pessoa próxima com o Técnico responsável pelos serviços de apoio a pessoas idosas do Centro Social (dentro de um horário previamente estabelecido e num local específico para o efeito), para preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente. Na primeira entrevista são disponibilizadas informações sobre o funcionamento geral da Instituição e em particular do S.A.D. É sempre proporcionada ao cliente e/ou cuidadores primários uma visita às instalações da valência, sem perturbar o regular funcionamento da mesma, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.

- Posteriormente é realizada uma primeira selecção dos candidatos de acordo com os critérios de selecção e priorização das candidaturas. É verificado o número de vagas existente e dada informação ao cliente, num período máximo de cinco dias úteis, do resultado da selecção.

- Se for seleccionado e existir vaga, o cliente é informado da decisão através de impresso próprio onde consta a data da entrevista pré-diagnóstica e documentos a apresentar (fotocópias):

- . Bilhete de Identidade do cliente e (se necessário) do representante legal ou Cartão de Cidadão;
- . Cartão de Contribuinte do cliente e (se necessário) do representante legal;
- . Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- . Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou outros subsistemas;
- . Declaração Médica referindo situação clínica do cliente e medicação prescrita;
- . Comprovativo de rendimentos do cliente e (se necessário) do agregado familiar;
- . Último recibo do encargo com a habitação;
- . Orçamento da Farmácia com média do gasto mensal em medicamentos de uso permanente;
- . Últimos recibos comprovativos de gastos mensais com fraldas.

- Se for seleccionado e não existir vaga o cliente é informado através de impresso próprio e, caso pretenda, inscrito na lista de espera.

- Se não for seleccionado o cliente é informado da decisão através de impresso próprio.

Seleção e Priorização das Candidaturas

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Situação sócio-económica desfavorecida;
2. Grau de dependência;

3. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
4. Risco de isolamento social;
5. Residência na Freguesia;
6. Relação com a Freguesia ou com o C.S.P.B;
7. Data da inscrição.

Condições de Admissão

Para a admissão dos clientes será tido em conta:

- a) Critérios de selecção e priorização;
- b) Estado físico, mental e social da pessoa compatíveis com a prestação dos serviços a contratualizar;
- c) Não existência de dívidas à Instituição.

Admissão

Após a selecção, é elaborado um pré-diagnóstico cujos objectivos são: proceder a uma avaliação sumária das condições sociais, de autonomia e de habitação do cliente; identificar as necessidades e expectativas do cliente e/ou cuidadores primários relativas aos serviços que pretendem contratualizar na admissão.

Após acordados os serviços a serem prestados e as respectivas condições inicia-se o processo de admissão com a constituição de um processo individual e a celebração de um contrato de prestação de serviços.

Dá-se então início ao apoio contratualizado com a prévia apresentação de todos os colaboradores que irão contactar com o cliente e/ou cuidadores primários.

Em situações de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respectivos documentos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Plano de Cuidados Individualizado

O Plano de Cuidados Individualizado é executado por Ajudantes de Acção Directa mediante supervisão técnica e é sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

Sempre que possível deve assegurar-se a continuidade do relacionamento por parte do(s) Ajudante(s) de Acção Directa com o cliente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afectivo.

Deve informar-se a pessoa ou família e/ou articular com os serviços competentes quando, após a avaliação da situação, se concluir a inadequação dos serviços prestados à situação em presença.

As Ajudantes de Acção Directa devem estar habilitadas a informar o cliente ou família de outros recursos da comunidade que possam concorrer para o bem-estar da pessoa.

- Excluindo casos cuja situação desfavorecida careça de tratamento diferenciado, a Instituição é compelida a suspender os serviços pela inobservância do pagamento da mensalidade.

Capítulo V – Recursos Humanos

Quadro de Pessoal

As actividades do Serviço de Apoio Domiciliário são asseguradas por pessoas com habilitações próprias legalmente exigidas e com horário adequado para as funções que desempenham. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível.

Funções das Ajudantes de Acção Directa

Às Ajudantes de Acção Directa cabe (de acordo com o apoio contratualizado):

- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- b) Realizar pequenas limpezas no domicílio;
- c) Proceder ao acompanhamento das refeições;
- d) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- e) Realizar no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
- f) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do Plano de Cuidados Individualizado.

Capítulo VI – Direitos e Deveres

Direitos dos Clientes

Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, o cliente tem os seguintes direitos:

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 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;
- A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
- A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, em local, dias e horas acordados;
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- Receber informação conveniente que possa facilitar o bom uso dos serviços disponíveis;
- Reclamar, verbalmente ou por escrito.

Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, o cliente tem os seguintes deveres:

- Cumprir o Regulamento;
- Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- Cooperar na realização das acções que façam parte da prestação dos serviços;
- Informar a Instituição sobre qualquer alteração às condições acordadas;
- O cliente a quem é fornecida refeição deve avisar na véspera, sempre que no dia seguinte não pretenda que esta lhe seja fornecida;
- Aceitar valor da comparticipação familiar acordada;
- Liquidar na primeira semana de cada mês a respectiva comparticipação familiar (do mês em curso) e despesas adicionais, se as houver contraído, nos Serviços Administrativos do C.S.P.B., através de transferência bancária ou no domicílio mediante apresentação do respectivo recibo;
- Entregar, em tempo oportuno, os documentos solicitados por exigência legal.

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, o Centro Social e Paroquial de Barcarena tem os seguintes direitos:

- Expressar os valores do seu Ideário;
- A lealdade e o respeito por parte dos clientes e familiares;
- Exigir o cumprimento do regulamento de funcionamento interno;
- Receber as comparticipações e outros pagamentos devidos, nos prazos estipulados.

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, o Centro Social e Paroquial de Barcarena tem os seguintes deveres:

- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Acolher todos os clientes e familiares de forma digna, prestável e humana;
- Garantir a prestação dos serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- Desenvolver as actividades necessárias e adequadas num ambiente saudável e tranquilo, de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- Cumprir na íntegra as obrigações decorrentes do regulamento de funcionamento interno;
- Admitir ao serviço profissionais idóneos;
- Avaliar o desempenho das Ajudantes de Acção Directa, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- Manter actualizadas as comparticipações familiares.

Cessação da Prestação do Serviço

A cessação do acordo da prestação do S.A.D. pode verificar-se por iniciativa da pessoa ou da Instituição perante incumprimento do acordo estabelecido.

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social e Paroquial de Barcarena possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços, sempre que a situação o justifique.

Capítulo VII – Disposições Finais

Casos Omissos

Os casos omissos são resolvidos mediante decisão da Direcção após apresentação da situação pelos responsáveis do Centro Social e Paroquial de Barcarena podendo, se necessário, ser ouvidos os interessados.

Entrada em Vigor

O presente Regulamento de funcionamento interno entra em vigor de imediato e será objecto de avaliação a partir de um ano de vigência, com alterações introduzidas e aprovadas em reunião de Direcção em 22/11/2012



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Eu, _____ declaro ter tomado conhecimento e aceitar as condições deste Regulamento.

Tercena, __ de _____ de 20__

Assinatura
