

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### Regulamento

ESPOSENDE SOLIDARIO – ASSOCIAÇÃO CONCELHIA PARA O DESENVOLVIMENTO INTEGRADO, é uma Organização Não Governamental Sem Fins Lucrativos e de Utilidade Pública, tem sede na cidade de Esposende, pelos seus Estatutos.

A Associação tem por objetivo a Intervenção Social Integrada, participando ativamente no alargamento de políticas públicas que visam o esforço da inclusão, a promoção de competências, desenvolvendo o potencial físico, psicológico, social, profissional e educacional dos seus cidadãos melhorando a sua qualidade de vida.

#### **A Nossa Missão**

Contribuir para a dinâmica e consolidação de uma política de desenvolvimento social no concelho de Esposende através de inovação e dinamização de metodologias de inclusão ativas, onde o conceito de cidadania, parceria institucional e comunitária estarão sempre associados à sua atividade.

#### **A Nossa Visão**

Queremos ser uma estrutura humana e técnica de referência na inovação e dinamização de boas práticas sociais.

#### **Os Princípios que nos orientam:**

- Estar ao serviço dos clientes;
- Cultivar o espírito de solidariedade;
- Apoiar, proteger e orientar grupos sociais mais desfavorecidos;
- Trabalhar em equipa maximizando recursos e resultados;
- Praticar valores de ética e de integridade pessoal;
- Empenamento e dedicação para atingir resultados de qualidade;
- Valorização e respeito pelos colaboradores;

**Os Nossos Valores:**

- Solidariedade;
- Inclusão;
- Intergeracionalidade;
- Parceria;
- Proximidade;
- Coesão;
- Flexibilidade;
- Responsabilidade;
- Inovação;
- Empreendedorismo Social;
- Integridade;
- Multidisciplinaridade.

**CAPÍTULO I****Enquadramento da Resposta**

Esta resposta enquadra-se no equipamento denominado Centro Comunitário de Vila Chã, sediado na freguesia de Vila Chã da propriedade e gestão da Associação Concelhia para o Desenvolvimento Integrado – Esposende Solidário.

- O Equipamento possui um Acordo Atípico com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, sendo pelo menos tutelado no âmbito de regras e condições básicas do seu funcionamento.
- O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário tem por base as Portarias n.º 881/2007 de 8 de agosto e a Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro.
- O objetivo base deste equipamento é construir um espaço facilitador de acesso dos cidadãos a direitos humanos sociais básicos, reforçando simultaneamente a capacidade da intervenção social na área geográfica de abrangência.
- Respostas sociais e serviços do Centro Comunitário:

Respostas sociais/ Serviços	Horários
Creche	7h30 – 19h00 (dias úteis)
Centro de Atividades de Tempos Livres	7h30 – 19h00 (dias úteis)



Centro de Dia	7h30 – 19h00 (dias úteis)
Grupo de Apoio à Atividade Sénior	3 vezes por semana (conforme atividades)
Serviço de Apoio Domiciliário	7h30 – 20h30 (todos os dias)
Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social	09h00 -17h30 (dias úteis)
Serviço de Enfermagem	Semanal (com marcação previa)

- O Centro Comunitário está aberto todos os dias úteis das 07:30H às 19:00H.
- Com a exceção do serviço de apoio domiciliário o Centro encontra-se encerrado nos seguintes dias úteis:
  - a) Véspera de Natal, 24 de dezembro;
  - b) no dia 31 de dezembro;
  - c) na segunda-feira de Páscoa;
  - d) Feriados nacionais e municipais;
  - e) outros dias não previstos em regulamento, mas sujeitos a pré-aviso aos clientes e funcionários com uma antecedência mínima de 15 dias.
- A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário funciona por ano civil.

## CAPÍTULO II

### Objetivos fundamentais da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário

- O Serviço de Apoio Domiciliário pretende dar uma resposta social 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, temporariamente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, de forma a:
  - a) contribuir para a melhoria da qualidade de vida do cliente e famílias;
  - b) prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
  - c) prestar cuidados básicos e complementares de âmbito físico e psicossocial;

## CAPÍTULO III

### Serviços prestados

- O Serviço de Apoio Domiciliário funciona diariamente, 7 dias por semana;
- Os serviços serão prestados em média uma vez por dia (nomeadamente o serviço de higienização pessoal e serviço de alimentação) podendo ser contratualizado um número de vezes diário ou



*“Onde cuidar é prioridade”*

semanal superior de acordo com as necessidades do cliente, capacidade e disponibilidade física e técnica do equipamento.

### **Os serviços a prestar poderão ser:**

#### Cuidados de higiene e conforto pessoal:

- A prescrição de banho total ou parcial no domicílio, muda de roupa pessoal e da cama, cuidados de imagem e conforto (barba, pentear e lavar o cabelo, corte e pintura de unhas das mãos e pés, aplicação de maquilhagem básica, aplicação de cremes de rosto e/ou corporais), apoio na deslocação dentro de casa.
- Este serviço pode ser prestado diariamente e/ou nos períodos que forem contratualizados entre o cliente e a entidade.
- A equipa será constituída por uma ou dois elementos de acordo com as necessidades diagnosticadas.

#### Colaboração na prestação de cuidados de saúde:

- Implica a prescrição da medicação quando coincide com o horário de apoio, com possibilidade de deslocação de Enfermeira, quando disponível, nunca superior a 2 vezes por semana, que poderá prestar cuidados básicos como, muda de pensos, aplicação de injectáveis, medição da tensão arterial e diabetes, aplicação de algálias.
- Nas situações de total inexistência de retaguarda familiar ou outra tutela e ausência de autonomia física e mental do cliente, este serviço poderá implicar o acompanhamento do cliente às instituições de saúde (consultas, realização de exames) em condições a planear.

#### Manutenção e Limpeza da habitação:

- Este serviço pode ser prestado até duas vezes por semana, consistindo na limpeza e manutenção das zonas principais da habitação.

#### Distribuição de refeições ao domicílio:

- O cliente pode usufruir diariamente de Almoço, Lanche e/ou Jantar, confeccionado nas instalações do Centro Comunitário e transportado em marmitas térmicas ao domicílio.
- O almoço e o jantar serão constituídos por sopa de legumes, prato de carne ou peixe (alternadamente), sobremesa (fruta e doce 1 vez por semana) e pão;

O Lanche poderá ser constituído alternadamente por leite, iogurte ou cevada acompanhada de pão com fiambre, manteiga, marmelada ou queijo ou bolachas.



*“Onde cuidar é prioridade”*

- A ementa é elaborada e distribuída aos clientes com periodicidade mensal.
- No caso de prescrição de dieta o cliente deve fazer chegar à instituição declaração com orientação médica com esse fim, com descrição dos alimentos que pode e/ou não pode ingerir, sendo preparada uma ementa específica para esse fim.

#### Tratamento de roupas:

- Implica a recolha de roupa de uso pessoal do cliente assim como roupa da cama e banho.
- Deverá estar identificada com nome ou marca individual (da iniciativa do cliente e/ou dos responsáveis).
- No ato da recolha será preenchida ficha com a relação da roupa para lavagem.
- A mesma será lavada e seca nas instalações do Centro Comunitário de Vila Chã e deverá ser devolvida até 48 horas após a sua recolha ou com a periodicidade contratualizada.

#### Atividades lúdicas de Animação, Desportivas e de Socialização:

O SAD viabilizara a integração do cliente em atividades várias de carácter lúdico, social ou cultural sempre que promovidas e/ou integradas pela Associação em parceria com outras entidades ou por iniciativa própria sempre de acordo com as necessidades expressas pelo cliente com fim ao seu equilíbrio físico, emocional, psicológico e social.

Estas atividades podem ser realizadas no interior do equipamento, exterior ou mesmo no domicílio do cliente de acordo com Plano de Atividades Anual e Individual.

#### Apoio na aquisição de bens e pagamento de serviços:

Apoio ao cliente na viabilização, acessibilidade e liquidação de bens e serviços básicos no exterior (compras de alimentação, medicação, pagamento de água, eletricidade, gás sendo que o valor correspondente ao custo dos referidos bens e serviços da responsabilidade do cliente e /ou família.

#### Acompanhamento/apoio ao cliente no exterior:

Será um serviço prestado apenas em dias uteis de acordo com as necessidades do cliente e disponibilidade técnica.

#### Transporte:

Envolve os serviços de acompanhamento ao exterior, participação em atividades lúdicas, desportivas, de animação social em viaturas afetas à instituição com colaborador.

### Cedência de produtos de apoio:

A Esposende solidário dispõe de um Banco de Apoio à Autonomia que é um recurso para dar resposta às necessidades sentidas pelos clientes na aquisição de produtos de apoio para recuperação de situações de dependência e/ou apoio na prestação de cuidados. Paralelamente contribui para atenuar consequências, impedir o agravamento da situação clínica e de dependência das pessoas e permitir o exercício das atividades de vida diária.

Ao usufruir do serviço prestado por este banco a pessoa beneficiará de equipamentos durante o período de recuperação do seu problema, e posteriormente devolverá o equipamento ao banco, de modo a poder ser reutilizado por outra pessoa.

## **CAPÍTULO IV**

### **Constituição da equipa**

- Nesta Resposta os colaboradores afetos são ajudantes de ação direta.
- As equipas de apoio no âmbito da prestação de alguns serviços são constituídas por dois colaboradores (higiene pessoal e habitacional).
- Os colaboradores apresentam-se sempre fardados e identificados.
- Este Serviço é dirigido por uma Diretora Técnica que é responsável pelo bom funcionamento dos serviços, cumprimentos constantes em regulamento e supervisão/orientação da equipa direta e articulação com a Direção da Associação bem como do cumprimento das suas normas e diretivas.

## **CAPÍTULO V**

### **Processo de Admissão**

- O pedido de admissão deverá ser feito pelo interessado ou por alguém que o represente.
- Para realizar a inscrição é necessário apresentar:
  - a) Cartão de cidadão ou Bilhete de Identidade, no caso deste último deve também apresentar, número de Contribuinte, Segurança Social e Cartão de Saúde;
  - b) Comprovativo de rendimentos do próprio e agregado familiar;
  - c) Declaração médica no caso de situações de gravidade que impliquem condições especiais no âmbito dos cuidados a prestar;

- À Direção do Esposende Solidário/ Centro Comunitário de Vila Chã reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas, ou entregues, pelo cliente ou familiares, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas.
- A admissão no Serviço de Apoio Domiciliário depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do cliente e/ou representante.
- Quando o pedido for efetuado por familiares, é necessário marcar entrevista e realizar visita domiciliária, para contacto/comunicação com o próprio cliente.
- Compete à Direção da Instituição ou quem por ela delegada e após ouvido o Parecer Técnico, a decisão de admissão dos clientes, devendo ter em conta a avaliação dos seguintes critérios e resultado obtido:
- Idade do cliente (valor 7);
- Grau de dependência e ou deficiência (valor 6);
- Fracos recursos económicos (valor 5);
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (valor 4);
- Situação encaminhada pelos serviços de intervenção social e de saúde (valor 3);
- Risco de isolamento social (valor 2);
- Outros critérios (valor 1);

No caso de necessidade de prioridade na admissão por motivo de vaga, será aplicado o somatório dos critérios, sendo a admissão para quem obtém o maior resultado.

## **CAPÍTULO VI**

### **Comparticipação**

- Os pagamentos mensais deverão ser concretizados até ao dia 30 do mês de frequência;
- As mensalidades são calculadas na base da Circular Normativa nº 4 de 16/12/2014 – DGAS/DASCN;
- O cálculo das mensalidades tem na sua base a apresentação obrigatória do IRS do ano anterior ou comprovativo de rendimento (recibos de vencimento).
- Redução de 50% da mensalidade quando o período de inexistência do serviço seja igual ou superior a 15 dias seguidos em situações justificadas;
- Redução de 20% da mensalidade no caso de prestação de serviço do casal (cônjuges) no mesmo espaço, deduzindo a respetiva percentagem a mensalidade de um dos elementos.



*“Onde cuidar é prioridade”*

- Redução de 80% da mensalidade quando o período de inexistência do serviço for superior a 1 mês e inferior a 3 meses, desde que o motivo seja aceite como justificado pela Direção.
- O valor é calculado de acordo com a tipologia e número de serviços diários num valor nunca inferior a 5% do rendimento *per capita* e nunca superior a 65% do Rendimento per capita.

## **CAPÍTULO VII**

### **Direitos e Deveres**

#### São Direitos da Entidade:

- Serem tratados com respeito e dignidade todos os colaboradores;
- Ver respeitado o seu património;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comparticipação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares;

#### São Deveres da Entidade:

- Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
- Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
- Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
- Assegurar o acesso ao regulamento interno da resposta social;
- Avaliar periodicamente o desempenho dos colaboradores/prestadores de serviço através de avaliação do próprio cliente.

#### São Direitos do cliente:

- 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 no equipamento, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;



*“Onde cuidar é prioridade”*

- A garantia da qualidade dos serviços prestados;
- Avaliar periodicamente o desempenho dos prestadores de serviço através da avaliação do cliente.

São Deveres do cliente:

- Informar a Direção Técnica das alterações ao contrato, nomeadamente, alteração de horário e tipologia de serviços prestados.
- Informar a Direção de qualquer irregularidade e/ou incumprimento de qualquer clausula do contrato praticada pelos prestadores de Serviço.
- Assinar a folha de serviço após o registo das tarefas realizadas pelo Funcionário em Serviço.
- Cumprir as condições de pagamento assinaladas (quota mensal estipulada e a data do pagamento).

## **CAPÍTULO VIII**

### **Disposições finais**

- Para assegurar o funcionamento e qualidade dos serviços prestados existe um quadro de pessoal, dotado de formação técnica e profissional adequada;
- Casos omissos neste Regulamento serão avaliados pela Direção e /ou Direção Geral;
- Este Regulamento foi alterado e aprovado em reunião de Direção de 25 de outubro de 2016 e é valido até nova atualização.

*A Direção da Associação Esposende Solidário*