



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

### PREÂMBULO

O Centro Comunitário António Aleixo, designado por Centro Comunitário, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 01/04/1998 é pertença da Fundação António Aleixo, fundação de solidariedade social.

O Serviço de Apoio Domiciliário 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 actividades da vida diária.

São considerados valores fundamentais para a prática da acção institucional, a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa como referência da acção, a responsabilidade e a competência como atributos do profissionalismo e a integridade como condição da liberdade, quer pessoal, quer dos clientes que assiste.

A manutenção da confidencialidade é um elemento fundamental da ética profissional que abrange todos os colaboradores.

A administração, colaboradores, clientes e familiares têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento.

A prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a instituição, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

### ***Artigo 1º***

#### ***Objectivos***

São objectivos deste serviço:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
4. Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
5. Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

### ***Artigo 2º***

#### ***Destinatários***

São destinatários desta resposta social os indivíduos e famílias em situação de dependência física que residam nas freguesias de Quarteira, S. Clemente e S. Sebastião do Concelho de Loulé.

### ***Artigo 3º***

#### ***Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas***

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação António Aleixo presta os seguintes serviços aos seus clientes:
  - 1.1 Cuidados de Higiene e conforto pessoal;



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

- 1.2 Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
  - 1.3 Distribuição de refeições;
  - 1.4 Higiene habitacional;
  - 1.5 Tratamento de Roupas
- 2 São realizadas ainda as seguintes actividades:
- 2.1 Higiene Pessoal ( + 1 vez ao dia)
  - 2.2 Acompanhamento e contactos com o exterior;
  - 2.3 Aquisição de géneros alimentícios e outros de 1ª necessidade;
  - 2.4 Actividades sócio recreativas e culturais;
  - 2.5 Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio;
  - 2.6 Apoio em situações de emergência.

### **Artigo 4º**

#### **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 efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 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;



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

- 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 Boletim de vacinas e 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 que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
- 2 O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Quintas-feiras - das 09h às 13h e das 15h às 18h
  - 3 A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do Centro Comunitário.
  - 4 Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



**Artigo 5º**  
***Critérios de Admissão***

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Grau de Dependência;
2. Ausência da família para assegurar cuidados básicos;
3. Recursos Económicos;
4. Risco de Isolamento Social;
5. Data de Inscrição;

**Artigo 6º**  
***Processo de Admissão***

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Director Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir o Presidente da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.
4. No acto de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade.



### **Artigo 7º**

#### ***Lista de Espera***

Os clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera do estabelecimento. Esta inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização.

Assim, no prazo máximo de 5 dias úteis após a candidatura, o cliente será informado da sua integração na lista e do lugar que ocupa.

Trimestralmente ou sempre que o solicite, o cliente será informado da sua posição na lista.

Sempre que o cliente informe que foram alteradas as condições em que foi seleccionado procede-se à avaliação dos requisitos e consequente actualização da lista de espera.

### **Artigo 8º**

#### ***Comparticipações Familiares***

- 1 A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 50% sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
  - 1.1 Alimentação - 25%
  - 1.2 Higiene Pessoal - 15%
  - 1.3 Higiene Habitacional - 5%
  - 1.4 Tratamento de Roupa - 5%



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma Higiene pessoal por dia, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento “per capita” do agregado familiar.

- 2 De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3 de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º7 de 14/08/97, da Direcção Geral de Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

R = Rendimento “per capita”

RF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 3 Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
- 4 O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

- 5 Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
- 5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - 5.2 O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - 5.3 Os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - 5.4 As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas 5.2, 5.3 e 5.4, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
- 6 A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade.
- A prova das despesas referidas nas alíneas 5.2, 5.3 e 5.4 do número anterior, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.
- 7 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.



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

- 8 Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal nos seguintes casos:
- 8.1 Quando o equipamento não forneça alimentação;
- 9 A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

### **Artigo 9º**

#### **Regras de Funcionamento**

1 Instalações/equipamentos

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações do Centro Comunitário António Aleixo e as suas instalações /equipamentos são compostas por:

- a) Cozinha (em comum com outras respostas sociais);
- b) Lavandaria/ rouparia (em comum com outras respostas sociais);
- c) Secretaria (em comum com outras respostas sociais);
- d) Recepção (em comum com outras respostas sociais);
- e) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- f) 3 Viaturas ligeiras
- g) 1 autocarro (em comum com outras respostas sociais);



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

### 2 Horário

O serviço de Apoio Domiciliário da Fundação António Aleixo funciona de Segunda a Sábado das 08.00H às 18.00H e aos Domingos e Feriados das 08:00H às 13:00H.

### 3 Pagamento da Mensalidade

O pagamento da participação familiar é efectuado no seguinte período: de Segunda a Sexta-feira das 09:00 às 13:30 e das 15:00 às 18:30H, na recepção da instituição.

### 4 Regime Alimentar

As ementas são elaboradas por um nutricionista tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam.

A ementa semanal será fixada no estabelecimento em local bem visível e distribuída pelos domicílios dos clientes para que estes tenham conhecimento da mesma.

O serviço de apoio domiciliário fornecerá dietas desde que seja apresentada a indicação médica.

### 5 Actividades/Serviços Prestados

5.1 O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, duas sopas, 2 peças fruta, 1 logurte, 2 carcaças e 1 sandes. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

5.2 O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária. A



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

- 5.3 Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efectuadas 2 a 3 vezes por semana, consoante a necessidade do cliente.
- 5.4 No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
- 5.5 Os clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

## 6 Quadro de Pessoal

- 6.1 O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 6.2 É constituído por:
  - 1 Director Técnico (comum a outras respostas sociais)
  - 1 Técnico de Serviço Social (comum a outras respostas sociais )
  - 1 Psicólogo (comum a outras respostas sociais)
  - 1 Administrativo (comum a outras respostas sociais)
  - 8 Ajudantes de Acção Directa
  - 1 Ajudante de Acção Directa - Lavandaria (comum a outras respostas sociais)



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

- 1 Cozinheira
- 1 Ajudante de Cozinha (comum a outras respostas sociais).

### 7 Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

### ***Artigo 10º***

#### ***Direitos dos Clientes***

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) 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;
- c) 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;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

### ***Artigo 11º***

#### ***Deveres dos Clientes***

- a) Colaborarem com a equipa de Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- b) Satisfazerem os custos da comparticipação familiar, de acordo com o previamente estabelecido.
- c) Cumprir o regulamento;
- d) Avisar a instituição de qualquer alteração ao serviço.

### ***Artigo 12º***

#### ***Deveres da Entidade Gestora do Serviço***

- a) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- e) Manter os ficheiros de pessoal e clientes actualizado;
- f) Manter actualizados os processos dos clientes;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Dispor de um Livro de Reclamações;
- i) Manter actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.



### ***Artigo 13º***

#### ***Direitos dos Colaboradores***

- a) Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções;
- b) A não discriminação da sua retribuição, (excepto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o sector) bem como à não descida de categoria profissional.

### ***Artigo 14º***

#### ***Deveres dos Colaboradores***

- a) Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- b) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- c) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- d) Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e director com atributo profissional;
- e) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- i) Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- j) Informar os serviços administrativos sempre que se verifique alteração de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e n.º de pessoas na sua dependência;
- k) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

### ***Artigo 15º***

#### ***Contrato***

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Fundação António Aleixo deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### ***Artigo 16º***

#### ***Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente***

Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.

Em caso de internamento superior a 15 dias, o cliente usufrui de um desconto na comparticipação familiar de 25% do valor diário,



## Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

---

sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 3 meses. Em situações de férias e/ou acompanhamento de familiares poderá interromper o serviço por um período máximo de 1 mês usufruindo de um desconto de 15% por dia.

### ***Artigo 17º***

#### ***Cessação da Prestação de Serviços por Facto não imputável ao Prestador***

A prestação do Serviço de Apoio Domiciliário cessa por denúncia, institucionalização ou morte do cliente. Se a institucionalização ou morte do cliente ocorrer na 1ª quinzena do mês haverá lugar a um desconto de 40% da participação familiar mensal.

### ***Artigo 18º***

#### ***Livro de Reclamações***

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da recepção do Centro Comunitário sempre que desejado.

***Revisão em 28 de Agosto de 2008***

***Entrada em Vigor em 29 de Agosto de 2008***