

**REGULAMENTO INTERNO
DO SERVIÇO
APOIO DOMICILIÁRIO**

**SANTA CASA
DA
MISERICÓRDIA DE BRAGA**



APOIO DOMICILIÁRIO – São Vítor - Braga

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º. (Âmbito e Denominação)

I – O presente Regulamento contém as normas que dizem respeito aos direitos e deveres das pessoas idosas que dispõem dos serviços de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Braga, adiante abreviada por Misericórdia.

II – A valência de Apoio Domiciliário iniciou a sua actividade em Junho de 1999, instalada em património integrante da Misericórdia no Largo de Santa Tecla, freguesia de S. Vítor, concelho de Braga, tem a denominação de Apoio Domiciliário, é uma resposta social em regime de acordo de cooperação com a Segurança Social, que consiste na prestação de cuidados personalizados no domicílio das pessoas idosas quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividade da vida diária.

ARTIGO 2º. (Coordenação e Orientação)

I – A coordenação da valência do Apoio Domiciliário compreende todos os poderes próprios e delegados pelo Provedor e/ou Mesa Administrativa, estabelecidos em conformidade com os valores centrais da economia social, da solidariedade, da entreeajuda, da tolerância e com os objectivos do Compromisso da Misericórdia.

II – O Apoio Domiciliário é coordenado por uma Coordenadora dependente do Provedor e/ou do Director de Serviços, devendo promover condições de autonomia equilíbrio bem estar, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias utentes da valência.

III – A Coordenadora é coadjuvada nas suas funções por Ajudantes Familiares, sendo substituída nas suas ausências e impedimentos por uma Ajudante Familiar que esteja em serviço de valência, designada para o efeito.
§ Único. Os aspectos de administração e orientação são despachados com o Provedor, ou em quem ele delegar, devendo porém os aspectos técnicos de serviço ser tratados pela Coordenadora, que orientará a valência e distribuirá as actividades pelo pessoal.

ARTIGO 3º. (Casos Omissos e Disposições Comuns)

I – Qualquer caso omissos neste Regulamento Interno será resolvido conjuntamente pelo Provedor e Mesa Administrativa, tendo sempre em conta o disposto no Compromisso da Misericórdia e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.

II – Para além dos preceitos do presente Regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

CAPÍTULO II DOS UTENTES E PROCESSOS DE ADMISSÃO

ARTIGO 4º. (Utentes)

São considerados Utentes do Apoio Domiciliário todas as pessoas que pelos motivos referidos no artigo 1º, ponto II, estejam a usufruir dos serviços proporcionados pela valência.

ARTIGO 5º. (Condições gerais de admissão)

São condições gerais de admissão:

- A admissão dos Utentes é condicionada pelo número de vagas existentes.
- Havendo vaga a admissão é feita após decisão da Direcção. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito em lista de espera.
- Inscrição prévia;
- Responder por si ou por legítimo representante a uma entrevista de averiguação das suas condições e do interesse expresso do candidato a utente-residente.

ARTIGO 6º.

(Despacho de admissão do Utente)

Concluída a entrevista de averiguação, e se os pareceres competentes foram favoráveis, será a petição do candidato a Utente presente a despacho do Provedor ou da Mesa Administrativa, em casos que o justifique.

CAPÍTULO III
DA ADMISSÃO

ARTIGO 7º.

(Instrução do processo individual)

I – O Utente e o seu familiar directo ou representante familiar, solidariamente, deverão outorgar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste os serviços a prestar por esta e seus horários, os direitos e obrigações das partes, o montante e condições da retribuição, bem como a vigência e o foro da comarca competente.

§ Único – Se vier a apurar-se que houve falsidade nas declarações do Utente ou na documentação entregue para a formação do seu processo de admissão, o Utente é compelido a deixar o Apoio Domiciliário por notificação do Provedor não tendo direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

CAPÍTULO IV
DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E PROIBIÇÕES

ARTIGO 8º.

(Comparticipação do Utente)

I – Os utentes deverão liquidar pontualmente a contribuição mensal fixada, no princípio do Mês a que respeita.
II - A contribuição mensal é calculada de acordo com a Circular de Orientação Técnica nº 3, de 97-05-02, divulgada pela Direcção Geral da Acção Social, aplicando-se a seguinte fórmula de participação dos utentes:

$$\text{Lar de Idosos : R} = \frac{\text{RF-D}}{\text{N}} \times 50\%$$

Legenda

- R = Rendimento per capita
- RF = Rendimento mensal liquido do agregado familiar
- D = Despesas Fixas
- N = N° de elementos do agregado familiar

III – A participação mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

ARTIGO 9º.

(Dos Direitos Fundamentais do Utente)

I – O domicílio do Utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização.

II – Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político.

III – O Utente poderá, no período das nove horas e trinta minutos às dezassete horas de segunda a sexta-feira, usufruir dos serviços de:

- a) Alimentação;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Tratamento de roupas;
- d) Apoio em deslocações, aquisições diversas, pagamentos de serviços;
- e) Convívios e passeios organizados;
- f) Conforto espiritual à luz dos princípios e doutrina da religião católica.

IV – Constituem ainda direitos do Utente:

- a) Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
- b) Exigir qualidade nos serviços prestados.

ARTIGO 10º.

(Obrigações da Misericórdia)

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das actividades da valência;

- c) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no acto da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- d) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pela valência;
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Afixar, em local visível, o nome da Coordenadora Técnica;
- g) Potenciar a participação do Utente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;

ARTIGO 11º.
(Obrigações do Utente)

Para obtenção de harmonia e ordem necessárias ao bom funcionamento do Apoio Domiciliário, o Utente deve sempre e em complemento das suas obrigações diárias:

- a) Usar o respeito mútuo ao nível de pessoas e de ideias e usar de colaboração recíproca com o pessoal da valência;
- b) Dar conhecimento e reclamar junto da Coordenadora e/ou Ajudante Familiar de qualquer infracção ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respectivos funcionários;
- c) Apresentar, perante o Provedor e/ou Mesa Administrativa sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever, através do Livro de Reclamações;
- d) Responsabilizar-se por desacatos ou acidentes que cause no decurso da prestação de serviço valencial;
- e) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas das actividades de convívio e passeios organizados, visitas e actividades afins.

§ Único – Sempre que o Utente tenha qualquer problema de saúde será a família contactada de forma a acompanhar o mesmo, não implicando tal motivo a obrigatoriedade de acompanhamento do mesmo pelo pessoal do Apoio domiciliário.

CAPÍTULO V
DA DISCIPLINA

ARTIGO 12º.
(Infracções e Penalidades)

A violação culposa, por parte de qualquer Utente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Mesa Administrativa, assim como qualquer acto ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência ou de suspensão da prestação de serviços, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infracções ou reincidências.

ARTIGO 13º.
(Competência e procedimento disciplinar)

I – As penas de advertência e de suspensão da prestação de serviços são da competência do Provedor e/ ou Mesa Administrativa, mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento directo do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade.

II – Da decisão referida no número anterior cabe recurso, no prazo máximo de cinco dias úteis, para a Mesa Administrativa, que se pronunciará em definitivo na sua reunião ordinária imediatamente a seguir.

§ Único – Em caso de suspensão da prestação de serviços, o Utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues.

ARTIGO 14º.
(Exclusão da responsabilidade disciplinar)

É excluída a responsabilidade disciplinar do Utente sempre que se verifique que este actuou com manifesta boa fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

ARTIGO 15º.
(Deveres da Instituição)

I - São deveres da Instituição:

- Fornecer as refeições em qualidade e quantidade de acordo com as necessidades de cada Utente e funcionário;
- Garantir a qualidade na prestação dos serviços solicitados pelos Utentes e/ou suas Famílias;
- Proporcionar aos seus Utentes actividades de acordo com os seus interesses, competências e características;

- Manter actualizados os processos dos Utentes;
- Respeitar e tratar com rectidão o funcionário;
- Pagar pontualmente a retribuição aos funcionários;
- Proporcionar boas condições de trabalho;
- Proporcionar formação profissional contínua;
- Cumprir as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho;
- Indemnizar o funcionário no caso de prejuízos no que se refere a acidentes de trabalho.

ARTIGO 16º.
(Deveres dos Funcionários)

I - Constituem deveres dos funcionários:

- Tratar com respeito, atenção e dedicação todos os Utentes;
- Respeitar a individualidade, intimidade e privacidade dos Utentes;
- Manter sigilo sobre os Utentes e de tudo o que suceda no interior da Instituição;
- Não solicitar favores aos utentes, bem como aos seus familiares;
- Comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade;
- Cumprir as ordens e instruções da Direcção em tudo que respeite à execução e disciplina do trabalho;
- Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e do seu respectivo funcionamento, designadamente participando com empenho em acções de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal.

ARTIGO 17º.
(Direitos dos Funcionários)

I - Constituem direitos dos funcionários:

- Ser tratados com respeito por todos os Utentes, funcionários e Direcção;
- Ao subsídio de Natal, nas condições em que o contrato de trabalho o define;
- O direito a férias regulado pela Lei Geral;
- Todos os restantes direitos consignados na Lei Geral.

CAPÍTULO VII
OBSERVAÇÕES FINAIS

ARTIGO 18º.
(Legislação)

- I - Os princípios legislativos pelos quais se regem os Lares de Idosos são:
Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a SS e as IPSS;
Despacho Normativo n.º 12/98 de 25 de Fevereiro – Normas reguladoras dos Lares;
Guião técnico de Lar de idosos da ex-DGAS;
Circular n.º 3, de 97-05-02, da ex-DGAS;
Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

A Mesa Administrativa