



Direcção-Geral da Acção Social

Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação

***Catarina de Jesus Bonfim
Sofia Mercês Veiga***

Serviços de Apoio Domiciliário

(Condições de implantação, localização, instalação e funcionamento)

Lisboa, Dezembro de 1996

Ficha Técnica

Autor:

Catarina de Jesus Bonfim
Sofia Mercês Veiga

Editor:

Direcção-Geral da Acção Social
Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação

Colecção:

Guiões Técnicos, Nº 7

Plano gráfico e capa:

David de Carvalho

Impressão:

Nova Oficina Gráfica, Lda
Rua do Galvão, 34-A 1400 Lisboa

Tiragem:

500 exemplares

Dezembro/96
ISBN 972 - 95777 - 1 - 4
Depósito Legal nº

ÍNDICE

NOTA PRÉVIA	5
<hr/>	
NORMAS GENÉRICAS	
Âmbito de Aplicação das Normas	7
Conceito	7
Objectivos	7
<hr/>	
ORGANIZAÇÃO E INSTALAÇÕES	
Organização	7
Instalações	8
<hr/>	
FUNCIONAMENTO	
Princípios Gerais de Funcionamento	9
Articulação Inter-Serviços	10
Regulamento Interno	10
<hr/>	
DIREITOS E DEVERES	
Direitos do Utilizador	10
Deveres do Utilizador	10
<hr/>	
PESSOAL	
Pessoal dos Serviços de Apoio Domiciliário	11
Indicadores de Pessoal	12
<hr/>	

NOTA PRÉVIA

Considerando a necessidade de regulamentar a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, elaborou-se o presente trabalho com a finalidade de definir linhas orientadoras, tendo como desejável a uniformização da sua estrutura, sobretudo, no que se refere às condições de instalação e funcionamento.

A forma como estes serviços têm vindo a implantar-se - o aumento crescente de estruturas de apoio bem como as actividades desenvolvidas - demonstra claramente a adesão das populações a esta modalidade de serviços como forma de responder a alguns dos seus problemas.

Particularmente, no que se refere às pessoas idosas, a prestação destes serviços coloca-se hoje como exigência de vida normal e integrada, possibilitando-lhes por essa via a permanência no seu meio habitual de vida.

Como foi sublinhado, dado o incremento que estes serviços têm vindo a ter, este documento pretende ser um documento aberto à possibilidade de avaliações periódicas e/ou propostas de alterações.

NORMA I - Âmbito de aplicação das normas

As presentes normas visam regulamentar as condições de instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário.

NORMA II - Conceito

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.) 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.

NORMA III - Objectivos

- 1** Os objectivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário são:
 - a)** Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
 - b)** Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.
- 2** Os objectivos específicos do serviço de apoio domiciliário são, nomeadamente:
 - a)** Assegurar aos indivíduos e famílias satisfação de necessidades básicas;
 - b)** Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem estar;
 - c)** Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

NORMA IV - Organização

- 1** O SAD pode ser desenvolvido a partir de uma estrutura criada com essa finalidade ou a partir de uma estrutura já existente - lar, centro de dia ou outra.
- 2** O serviço de apoio domiciliário, deve progressivamente organizar-se no sentido de proporcionar um apoio contínuo nas 24 horas e uma actuação de emergência, sempre que necessário.

3 O SAD deve proporcionar os seguintes serviços:

- a)** Prestação de cuidados de higiene e conforto;
- b)** Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- c)** Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições;
- d)** Tratamento de roupas.

4 O SAD pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- Acompanhamento ao exterior;
- Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos;
- Acompanhamento, recreação e convívio;
- Pequenas reparações no domicílio;
- Contactos com o exterior;

NORMA V - Instalações

1 Quando o SAD funcionar em instalações autónomas, são exigidas as seguintes dependências:

- a)** Gabinete para atendimento e apoio logístico;
- b)** Sala de espera;
- c)** Instalações sanitárias;
- d)** Arrecadação;
- e)** Cozinha/despensa;
- f)** Lavandaria/rouparia.

2 Quando o SAD fôr desenvolvido a partir de uma estrutura já existente ou recorra a serviços exteriores (de refeições, lavandaria) são apenas exigidas as instalações referidas de a) a d) do número 1.

NORMA VI - Princípios gerais de funcionamento

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

Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utilizador, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados.

2 Para a prossecução dos objectivos referidos na Norma III compete ao SAD garantir ao utilizador:

- O respeito pela sua individualidade e privacidade;
- O respeito pelos seus usos e costumes;
- A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- A articulação com os serviços da comunidade.

3 A elaboração e avaliação do plano de cuidados deve ser assegurada por pessoal técnico; a prestação dos mesmos deve ser assegurada por pessoal com formação adequada.

4 O horário do pessoal prestador de cuidados - é estabelecido de acordo com as necessidades dos vários utilizadores a seu cargo.

5 Nas situações de dependência que exijam recurso a ajudas técnicas, o SAD pode providenciar a sua aquisição ou aluguer.

6 Na ocorrência de um óbito, na presença de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico.

NORMA VII - Articulação inter-serviços

- 1** A operacionalidade do SAD deverá resultar de uma rede de serviços organizada a partir da parceria estabelecida entre as entidades envolvidas no processo nomeadamente serviços locais de saúde e autarquia.

NORMA VIII - Regulamento interno

- 1** O Serviço de apoio domiciliário deve ter um regulamento interno donde constem designadamente, os seguintes elementos:
 - a)** Regras de funcionamento do SAD;
 - b)** Discriminação dos serviços prestados e respectivo preçário;
 - c)** Direitos e deveres dos utilizadores;
 - d)** Direitos e deveres do pessoal.
- 2** O regulamento interno deve ser também conhecido de todo o pessoal afecto ao serviço.

NORMA IX - Direitos do utilizador

São direitos do utilizador:

- a)** Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
- b)** Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
- c)** Exigir qualidade nos serviços prestados.

NORMA X - Deveres do utilizador

São deveres do utilizador:

- a)** Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b)** Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

NORMA XI - Pessoal dos serviços de apoio domiciliário

- 1** O serviço de apoio domiciliário é dirigido por um director técnico com formação no âmbito das ciências sociais e humanas, a quem compete designadamente:
 - a)** Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
 - b)** Garantir o estudo da situação do utilizador e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
 - c)** Coordenar e supervisionar o pessoal do serviço;
 - d)** Sensibilizar o pessoal face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação.
- 2** O pessoal técnico, ajudantes familiares e outro pessoal devem ser em número suficiente para assegurar:
 - a)** O estudo dos processos de admissão e acompanhamento das situações;
 - b)** A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
 - c)** As restantes actividades relativas ao funcionamento do serviço.
- 3** Ajudantes familiares no exercício das suas funções, devem enquadrar-se no D.L. 141/89 de 28 de Abril.
- 4** O pessoal auxiliar deve ser recrutado com a idade de 18 anos e possuir a escolaridade mínima obrigatória.
- 5** Os serviços devem promover a observação médica do pessoal, no mínimo uma vez por ano, obtendo dessa informação médica documento comprovativo do seu estado sanitário.

NORMA XII - Indicadores de pessoal

- 1** Na determinação das unidades de pessoal, ter-se-ão em conta os indicadores constantes no ponto 2, adaptando-os com a necessária flexibilidade ao funcionamento de cada serviço.
- 2** Para assegurar níveis adequados de qualidade no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, considera-se necessário o seguinte pessoal:
 - a)** Um director técnico; *(1)*
 - b)** Um técnico de Serviço Social para 60 utentes;
 - c)** Um ajudante familiar por cada 6 utentes;
 - d)** Um cozinheiro;
 - e)** Um ajudante de cozinheiro por cada 30 utentes;
 - f)** Um trabalhador auxiliar (Serviços gerais) por cada 30 utentes;
 - g)** Um motorista;
 - h)** Um administrativo. *(2)*

(1) Pode acumular as funções enunciadas em b) quando tiver formação de técnico de serviço social.

(2) Pessoal a ser incluído quando se justifique.