



Licenciatura em Gestão em Saúde

Título do Trabalho

Implementação da Certificação de Qualidade no Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da
Misericórdia de Sintra

ANEXOS

Elaborado por: Carlos Manuel Bento Picolo

Aluno nº 20091214

Orientador: Prof. Alexandre Tomás

Barcarena

Junho 2012

Universidade Atlântica

Licenciatura em Gestão em Saúde

I.	Anexo 1- Atendimento.....	3
II.	Anexo 2- Avaliação da Admissibilidade	9
III.	Anexo 3 - Hierarquização e Aprovação dos Candidatos	11
IV.	Anexo 4 - Ficha de Cálculo de Mensalidades.....	16
V.	Anexo 5 - Brochura Informativa.....	17
VI.	Anexo 6 - Base de dados de Gestão de Documentos.....	22

I. Anexo 1- Atendimento

PC01 – CANDIDATURA INSTRUÇÃO DE TRABALHO - ATENDIMENTO

1. Documentos a afixar na recepção do SAD

Na recepção estão afixados os seguintes documentos:

- Cópia da informação relativa à existência de Acordo de Cooperação com a ISS
- Horário de funcionamento da SAD;
- Identificação da Direcção Técnica;
- Mapa dos colaboradores, respectivos horários de trabalho e mapa de férias, de acordo com a legislação aplicável;
- Regulamento interno e respectivo anexo;
- Mapa de ementas;
- Plano de actividades de animação social, cultural e recreativa;
- Preçário com a indicação dos valores mínimos e máximos praticados;
- Identificação da existência do livro de reclamações;
- Publicitação dos apoios financeiros do ISS.IP (quando aplicável);
- Regulamento das participações dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais da rede pública e solidária, conforme legislação (quando aplicável);
- Regulamento da mensalidade dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos da rede privada (quando aplicável)
- Missão, visão e valores da SCMS;
- Critérios de admissão da organização;
- Plano de actividades organizacionais
- Informação geral (por exemplo, seminários, conferências, legislação comunitária ou internacional, boas práticas nacionais e internacionais.

A afixação, verificação e actualização dos documentos anteriores é da responsabilidade da Coordenadora do SAD e da RA.

1. Prestação de informação

A prestação de informação é ser realizada por *contacto presencial* ou por *contacto telefónico*, sendo para ambas as situações está definido o horário das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00 de segunda à sexta-feira. Está definido como responsável pelo atendimento (RA) o técnico administrativo do departamento de apoio ao idoso e na sua **ausência** o respectivo técnico superior. O contacto pode ser realizado quer pelo cliente e/ou pessoa significativa, quer por organização encaminhadora. Quando a informação solicitada for de carácter técnico e/ou de maior complexidade, o responsável do atendimento é o técnico superior. É preenchido um impresso IMP01.IT01.PC01.

Quando nenhum dos responsáveis pelo atendimento está presente o colaborador que recebe o atendimento presencial ou telefónico deve preencher o impresso de trabalho IMP02.IT01.PC01 e entrega aos RA (s), que darão seguimento ao contacto no prazo máximo de 5 cinco dias úteis.

• Contacto presencial

No contacto presencial, o cliente e/ou pessoa significativa é recepcionado no átrio da sede administrativa e acompanhado pelo RA para a sala de atendimento que reúne todas as características apropriadas para este fim.

O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada.

A informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer pelo responsável do atendimento (RA) são:

- Brochura informativa da instituição e do Serviço de Apoio Domiciliário, onde consta:
 - Informação global sobre o serviço (s) pretendido (s);
 - Critérios de admissão;
 - Regras de gestão da lista de candidatos;
 - Serviços existentes e respectivo horário de funcionamento;
 - Regras para assegurar a confidencialidade acerca da informação sobre os clientes;
 - Informação sobre o regulamento das participações ou mensalidades dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos;
 - Agendamento de entrevista e documentação de entrega obrigatória para a inscrição.

- Outros esclarecimentos requeridos pelo cliente;
- Outra documentação que a Organização considere relevante para apoiar uma escolha informada por parte do cliente tais como: ficha de adesão de cartão de amigo e preçário de serviços e produtos disponíveis.

Neste primeiro contacto com o cliente e/ou pessoa significativa, o RA preenche o *IMP01.IT01.PC01 (Registo atendimento /Inscrição)* podendo efectuar em simultâneo a marcação de entrevista de diagnóstico com o Técnico, a qual se não ocorrer no momento da inscrição, será realizada no prazo de 5 dias úteis, sendo que em face desta, o RA regista no documento Brochura Informativa da instituição e do serviço de apoio domiciliário o agendamento da entrevista e pedido de documentação necessária para formalizar a inscrição no Serviço de Apoio Domiciliário.

A documentação solicitada com entrega obrigatória para inscrição é:

- Cópia do bilhete de identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do cartão de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
- Cópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema de Saúde;
- Ou cópia do Cartão de Cidadão.
- Comprovativo de rendimentos do agregado familiar
- Documentos comprovativos das despesas mensais fixas do cliente ou do agregado familiar: valor do imposto sobre o rendimento e taxa social única; valor da renda de casa ou prestação mensal para a aquisição de habitação; encargos médios mensais com transportes públicos e despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; declaração médica; relatórios médicos/técnicos (entrega após admissão) que identifiquem medicação, cuidados e estado de saúde.

Este impresso apresenta um conjunto de informações referentes aos vários assuntos inerentes ao Serviço de Apoio Domiciliário e compete ao RA o seu preenchimento, de acordo com o solicitado. Compete igualmente ao RA o esclarecimento/clarificação de alguma designação mais complexa.

Contacto telefónico

A prestação da informação por contacto telefónico é efectuada de forma breve e sucinta, de acordo com o pedido de informação por parte do cliente e/ou pessoa significativa. Na situação do atendimento telefónico ser realizado pelo RA deve preencher o impresso *IMP01.IT01.PC01 (Registo atendimento /Inscrição)* e disponibilizar a informação solicitada, tal como:

- Tipo de serviços prestados;
- Horário de atendimento ao cliente e de funcionamento dos serviços;
- Critérios de admissão;
- Existência de vaga e regras de gestão da lista de candidatos;
- Disponibilização da lista de documentação a apresentar no acto da inscrição e o agendamento de entrevista de diagnóstico.
- Informação referente à adesão ao “Cartão do Amigo”, como requisito de admissão ao serviço, salvo avaliação conforme previsto em regulamento interno.

No caso de o contacto ser efectuado através de outras formas (por exemplo, correio electrónico), o RA dá resposta à informação solicitada por escrito, no prazo máximo de um dia útil, após a recepção da informação.

Na ausência do (s) RA o atendimento telefónico é realizado por colaborador (es) da instituição e utiliza para registo o impresso *IMP02.IT01.PC01 Registo Atendimento Presencial/Telefónico* que deverá entregar no correio interno do departamento

- **Recepção do pedido de inscrição/Formalização de atendimento – Entrevista Diagnóstica-Avaliação de Pré-requisitos de admissão**

No momento do atendimento são disponibilizadas informações referentes ao funcionamento do serviço e é preenchido um impresso de registo da identificação do cliente que estando interessado na prestação do serviço é agendado um atendimento de entrevista e diagnóstico, realizado pelo técnico superior. Assim consideramos a extinção da ficha de inscrição do referencial, por existir o *IMP01.IT01.PC01 (Registo atendimento /Inscrição)* e no dia do atendimento técnico é preenchido o *IMP03.IT01.PC01*, designado de Ficha de Cliente – Entrevista - Diagnóstica- Avaliação de pré-requisitos de admissão.

No próprio dia ou no pré-agendado, para o atendimento técnico, o RA recebe o cliente e ou a pessoa significativa e acompanha até à sala de atendimento. O técnico acolhe o cliente recepciona e verifica a documentação solicitada e preenche o IMP03.IT01.PC01, designado de Ficha de Cliente – Entrevista Diagnóstica - Avaliação de pré-requisitos de admissão. Atribui à ficha de cliente um número de entrada sequencial por data;

Realiza a entrevista diagnóstica.

Esta entrevista tem como principais objectivos:

- Clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento do *IMP02.IT01.PC01 – Registo Atendimento Presencial/Telefónico*.
- Efectuar o levantamento das necessidades do cliente e/ou pessoa significativa, assim como as suas expectativas face aos serviços que gostaria (m) de contratualizar, para posteriormente a Organização avaliar a capacidade de as satisfazer.

As informações obtidas são devidamente registadas no *IMP03.IT01.PC01 – Ficha de Cliente – Entrevista - Diagnóstica- Avaliação de pré-requisitos de admissão*.

- Esclarecer eventuais dúvidas do cliente sobre o processo de candidatura, nomeadamente da fase seguinte – *Avaliação e Critérios de Admissibilidade*
- Esclarecer eventuais dúvidas sobre a informação/documentação fornecida.

1. Clientes sinalizados pela rede social de suporte

Nas situações sinalizadas pela Rede Social de Suporte, nomeadamente através da Linha Nacional de Emergência Social e protocolos com a Autarquia e Núcleo do ISS de Sintra, existindo vaga a resposta será imediata parte do SAD. Não obstante a selecção fica condicionada à avaliação dos critérios de prioridade constantes na IT01-PCO1

Nestas situações, o contacto com o SAD é promovido pela entidade sinalizadora, que solicita informação sobre a existência ou não de vaga. Caso exista vaga, o SAD procede de imediato à inscrição e a entrevista diagnóstica, informando a entidade sinalizadora da admissibilidade do potencial cliente.

Perante a admissibilidade do mesmo, é solicitado à entidade sinalizadora o processo individual do cliente, para tratamento por parte do responsável pela admissão.

A partir deste momento, o SAD assume a tramitação processual, aplicável à generalidade dos clientes, podendo no entanto, para solicitação de informações adicionais e/ou para melhor integração do cliente na resposta social, manter o contacto com a entidade sinalizadora.

Nos casos da não existência de vaga ou da não admissibilidade, o SAD informa no imediato, a entidade sinalizadora dos motivos que condicionaram a não admissão do cliente, dando por terminado o processo.

II. Anexo 2- Avaliação da Admissibilidade

1.1. Avaliação Inicial de Requisitos

A avaliação inicial de requisitos tem como objectivo avaliar o cumprimento dos requisitos mínimos de admissibilidade, conforme definido no *IMP03.IT01.PC01 – Ficha de Cliente /Entrevista Diagnóstica – Avaliação de pré-requisitos de admissão.*

1.2. Critérios de Admissibilidade

Os critérios de admissibilidade são os previstos no enquadramento jurídico em vigor e que constam do Regulamento Interno do SAD, nomeadamente:

- Ser residente no concelho de Sintra;
- Associar-se à Instituição, na fase de admissão através da adesão ao “Cartão de *Amigo da Misericórdia*” (o pagamento da quota poderá ser isento em casos sociais);
- Apresentação de documentação obrigatória na fase de candidatura.
- Adequação da metodologia de funcionamento face às expectativas do cliente e ou pessoa (s) significativa (s)

Face a estes critérios a Organização definiu outros, com uma matriz de ponderação e pontuação para estabelecimento de prioridades, tais como:

- Existência de vaga na área de residência;
- Sinalizado pela Autarquia, Linha de Emergência e Núcleo da ISS
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas assegurar o apoio necessário, correndo risco de isolamento social;
- Cuidados exigidos pela situação de dependência;
- Cuidados exigidos pela situação emergência social;
- Equilíbrio financeiro que permita a sustentabilidade da resposta;
- Ser Irmão da Instituição/Amigo da Misericórdia

Se o cliente cumprir os critérios de admissibilidade, o técnico fornece ao cliente e/ou pessoas significativa no acto da entrevista diagnóstica um comprovativo em como satisfaz os requisitos de admissibilidade, conforme o definido no *IMP04.IT02.PC01 – Comprovativo de Admissibilidade.*

- A aceitação do pedido é analisada pela Direcção Técnica de acordo com os critérios de hierarquização, conforme definido na *IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.
- O cliente é informado presencial e telefonicamente da existência de vaga para o seu pedido, até 48 horas, (dois dias úteis) para assim se organizar o início da prestação de serviço:
- Caso o cliente preencha os critérios de admissibilidade mas a aceitação do pedido não for considerada, por inexistência de vaga, o cliente é informado pelo Técnico superior através do preenchimento do impresso (*IMP04. IT02.PC01 – Comprovativo de Admissibilidade*) e que, caso tenha interesse, integrará um a *Lista de Candidatos (IMP06.PC01)* e informado do modo de funcionamento desta, conforme definido, na *IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.

Se o cliente não cumpre os critérios de admissibilidade, o RA informará sobre as razões da não admissibilidade no SAD, e identificará (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Organização.

Se não for o caso, disponibiliza informação ao cliente sobre outras alternativas possíveis existentes na comunidade, como seja a Rede de Cuidados Continuados Integrados ou outros Serviços da Rede Nacional de Saúde e/ou Social, poderá disponibilizar e/ou estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta e encaminhamento em tempo útil.

Caso a análise de não existência de critérios de admissibilidade apenas seja identificado no momento da entrevista diagnóstica é fornecido ao cliente comprovativo, indicando as razões de não satisfação dos requisitos de admissibilidade conforme o definido no impresso *IMP05.IT02. PC01 – Comprovativo de Não Admissibilidade*.

A *Ficha de Cliente – Entrevista Diagnóstica – Avaliação de Requisitos de Admissão - IMP03.IT01.PC01*, relativa ao cliente é arquivada administrativamente, até ao final do ano civil, com a designação *Arquivo de Fichas de Clientes – Não Admissíveis*.

III. Anexo 3 - Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

1. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

1.1. Introdução da Lista de candidatos

O técnico superior informa o cliente e/ou pessoa significativa da integração do cliente na lista, caso este o deseje, conforme o definido no *IMP04.IT02.PC01 – Comprovativo de Admissibilidade*.

Os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Organização através do preenchimento do *IMP06.PC01 – Lista de Candidatos*.

A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios consignados na matriz de prioridades de admissibilidade. Este processo não é estanque porque sempre que entre um novo candidato pode alterar a posição relativa dos candidatos inscritos.

O técnico superior pela gestão da lista de candidatos avalia sempre exista uma vaga, os processos da lista de candidatos que se enquadrem nos critérios de prioridades e informa cliente e/ou pessoa significativa que se pode iniciar a prestação de serviços.

1.2. Informação ao Cliente

Sempre que exista uma vaga no SAD, o técnico superior informa os candidatos e/ou pessoa significativa que cumpram os critérios de prioridade para a vaga existente. Os candidatos da lista serão informados da posição que ocupam sempre que o solicitarem.

2.3. Actualização da Lista de Candidatos

O SAD, periodicamente, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou, ainda, por óbito do cliente.

Quando o candidato e/ou pessoa significativa informam o SAD sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi

seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.

Quando o candidato e/ou pessoas significativas informa (m) que o primeiro não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, o SAD procede ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de um ano, e à actualização da lista.

Quando se verifica o óbito do candidato, procede-se ao arquivo do processo do cliente e à actualização da lista.

2.4. Gestão das Vagas

Quando existe uma vaga, o técnico superior contacta novamente, todos os candidatos existentes, para averiguar se mantêm o interesse em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, o técnico superior remete para a coordenação técnica a *Lista de Candidatos*.

Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, o RA deverá agendar, novo atendimento, num prazo máximo de cinco (5) dias úteis, para proceder à respectiva actualização da situação dos candidatos e sua nova hierarquização, (utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial dos requisitos). Depois desta actualização, os dados destes clientes são remetidos, pelo técnico superior para a coordenação técnica

3. HIERARQUIZAÇÃO DE CANDIDATOS

Após a recepção dos dados dos candidatos, a coordenadora procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à sua hierarquização, de acordo com:

- Ficha de Cliente – Entrevista Diagnóstica - Avaliação de pré-requisitos de Admissão.
- Critérios de admissibilidade dos candidatos.
- Critérios de prioridades.
- *Lista de Candidatos*.

Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o cliente e/ou pessoa significativa, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na *Ficha de Cliente- Entrevista Diagnóstica - Avaliação* requisitos de Admissão, para uma melhor apreciação da candidatura.

O SAD para além de ter presente os critérios de admissibilidade constantes na IT02.PC01 estabelece a hierarquização dos candidatos através da validação dos seguintes critérios de prioridade:

- Existência de vaga na área de residência;
- Sinalizado pela Autarquia, Linha de Emergência e Núcleo da ISS
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas assegurar o apoio necessário, correndo risco de isolamento social;
- Cuidados exigidos pela situação de dependência;
- Cuidados exigidos pela situação emergência social;
- Equilíbrio financeiro que permita a sustentabilidade da resposta;
- Ser Irmão da Instituição/Amigo da Misericórdia

que considera ajustados no quadro da sua missão, atribuindo-lhes uma ponderação, de acordo com a prioridade associada. A cada critério corresponde uma escala de ponderação, conforme se indica:

Critério 1 - Escala: 1 - Fora da Zona; 2- próximo; 3- na zona
Critério2 - Escala: 0 - Não sinalizado; 1 -É sinalizado
Critério 3 - Escala: 1 - Existe retaguarda familiar ou rede informal; 2 -Existe alguma retaguarda; 3- Não existe retaguarda
Critério 4 - Escala: 1- Autónomo; 2- Semi dependente- 3 - Totalmente dependente
Critério 5 - Escala: 0 - Situação não emergente; 1 - Situação emergente
Critério 6 - Escala: 1 – Abaixo do Valor da Média de Mensalidades que permita a sustentabilidade da resposta - 2- – Dentro do Valor da Média de Mensalidades que permita a sustentabilidade da resposta Mensalidades; 3— Acima do Valor da Média de Mensalidades que permita a sustentabilidade da resposta
Critério 7 - Escala: 0 - Não; 1 - Sim

Esta matriz de ponderação permitirá atribuir uma pontuação a cada candidato, assim perante a inexistência de vagas apra o número de candidatos inscritos, serão seleccionados os candidatos com pontuação superior e os restantes transitarão para a Lista de Candidatos IMP06.PC01.

Conforme regulamento interno em vigor, art.11º entendeu a administração da SCMS conceder poderes ao coordenador técnico para admissão de candidatos no SAD, pelo que no final desta análise, procede, à hierarquização dos candidatos.

A elaboração do relatório conforme previsto no referencial de qualidade do ISS, IMP07.IT03.PC01 – *Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos*, fica desta forma sem efeito.

4. CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE

- a. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação em vigor (Circular Normativa nº3, de 02/05/97 e na Circular Normativa nº 7, de 14/08/1997, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), e encontra-se afixada em local visível.
- b. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = rendimento per capita

RF= rendimento anual ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Consideram-se despesas fixas do agregado familiar, a renda de casa ou empréstimo bancário para aquisição de habitação própria permanente, encargos médios mensais com utilização de transportes públicos e os encargos médios com despesas de medicamentos de uso continuado.

Os utentes estão sujeitos à prestação/comparticipação mensal de 40% a 60% do seu rendimento *per capita* mensal, actualizada no início de cada ano económico, incluindo, para além da pensão e quaisquer outras, as importâncias que recebem do décimo terceiro e décimo quarto mês, prestação esta entregue em doze mensalidades.

A prestação/comparticipação mensal, corresponde ao número de serviços contratados pelo número de dias da semana, conforme tabela abaixo mencionada:

Serviços Contratados:
4 Serviços 1xdia- -5 dias semana (40%)
4 Serviços 1xdia- -6 dias semana (45%)
4 Serviços 1xdia -2xdia - 5 dias semana (50%)
4 Serviços 1xdia - 7 dias semana (55%)
4 Serviços 2xdia - 7 dias semana (60%)

A comparticipação mensal deverá ser paga até ao dia dez (10) do mês a que se refere, sendo a primeira no acto de admissão.

O não pagamento, não justificado e não autorizado implica a suspensão da prestação de serviço.

As participações familiares não poderão exceder o custo médio real da resposta.

5. APROVAÇÃO DO CANDIDATO

O candidato aprovado é informado, conforme o previsto, no *IMP08.IT03.PC01 – Carta de Aprovação*.

Os restantes candidatos que não foram aprovados recebem igualmente informação, conforme o previsto no *IMP09.IT03.PC01 – Carta de Não Aprovação* e integram novamente, salvo indicação contrária manifestada pelos próprios e/ou pessoa significativa, a *Lista de Candidatos*.

Nesta fase é dada a possibilidade ao cliente de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão no SAD:

- Em caso de aceitação, o processo do cliente segue para o coordenador técnico.
- No caso de o cliente não pretender a admissão, o seu processo será arquivado administrativamente, e mantido durante um ano. Nesta situação, a Coordenação aprova automaticamente o candidato que ocupava o segundo lugar na lista de candidatos.

Todo este processo, desde a abertura da vaga até à admissão do cliente no SAD, não deve exceder 10 dias úteis.

6. EMPATE ENTRE CANDIDATOS

Verificando-se empate entre candidatos, na classificação final na matriz de ponderação, os critérios que prevalecerão para seleção serão:

- a) Existindo uma média de mensalidades que contribuam para a sustentabilidade financeira da resposta social, o candidato seleccionado será o que tiver um valor de mensalidade inferior.
- b) Não se verificando o requisito anterior, o candidato seleccionado será o que tiver uma mensalidade superior.

7. RECLAMAÇÕES

Após a receção da carta de não aprovação, o candidato ou pessoa significativa(o) tem direito a reclamar da decisão, devendo para o efeito no prazo de 5 dias úteis após a recepção da carta dirigir uma reclamação (por carta ou e-mail) à Coordenadora do SAD, justificando os motivos.

Recebida a reclamação compete à coordenadora do SAD, analisar a reclamação e dar resposta ao candidato(a) no prazo de 5 dias úteis, agendando uma reunião para apresentar o tratamento da reclamação e deliberações da Instituição.

IV. Anexo 4 - Ficha de Cálculo de Mensalidades

FICHA DE CÁLCULO DE MENSALIDADE UTENTES DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO- IMPO1-IND 3-PC01				
Valência	SAD SINTRA	SAD ADI	SAD PENDÃO	
Nome				
Nº de inscrição				
Rendimentos	Próprio	Conjuge	Outros	
Rendimento líquido				
Outros rendimentos anuais				
Outros rendimentos anuais				
Total de rendimentos	0,00 €			
Impostos e Taxas	Próprio	Conjuge	Outros	
IRS				
Seg. Social				
Outros impostos anuais				
Sub-total impostos e taxas	0,00 €			
Despesas				
Habituação				
Despesas doença crónica				
Outras				
Sub-total despesas	0,00 €			
Total impostos + despesas	0,00 €			
Per capita (valor automático) = fórmula: (R-D-T) / (Nº membros AF x 12 meses)				
Serviços Contratados:				
4 serviços 1x/dia - 5 dias semana (40%)			Descostos: 25% (s/alimentação) 15% (s/higiene pessoal) 5% (tratamento de roupa)	
4 serviços 1x/dia - 6 dias semana (45%)				
4 serviços 1x/dia - 2x/dia - 5 dias semana (50%)				
4 serviços 1x/dia - 7 dias semana (55%)				
4 serviços 2x/dia - 7 dias semana (60%)				

Cálculo da mensalidade				
Nº de membros do agregado familiar				
Mensalidade atribuída sem descontos = Per capita x % serviço contratado				
Mensalidade atribuída com descontos = per capita x % serviço contratado - % desconto				
Mensalidade acordada (campo livre)			Isento	
Justificação da mensalidade acordada				
Classificação final do candidato				
Ordenação do critério	Ordenação prioridade	Escala do critério	Ponderação	Pontuação final (b)
Existência de vaga na área de residência	7	1 a 3	0	0
Sinalizado pela Autarquia, Linha de Emergência e Núcleo da ISS	6	0 a 1		0
A ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas assegurar o apoio necessário, correndo risco de isolamento social	5	1 a 3		0
Cuidados exigidos pelo situação de dependência	4	1 a 3		0
Cuidados exigidos pela situação emergência social	3	0 a 1		0
Equilíbrio financeiro que permita a sustentabilidade da resposta	2	1 a 3		
Ser irmão da Instituição/ Amigo da Misericórdia	1	0 a 1	0	0
Classificação final do candidato				0
Cálculo efetuado por				

V. Anexo 5 - Brochura Informativa

Serviço de Apoio Domiciliário

Todo o conforto, sem sair de casa

Visão

Sermos reconhecidos por um serviço de referência no concelho, que se destaca pela forma profissional, dedicada e respeitosa com que lida com os utentes

Missão

Prestar serviços de qualidade às pessoas que por perda de autonomia optem por permanecer na sua residência com a garantia da satisfação de todas as suas necessidades.

Objectivos:

- Contribuir para a qualidade de vida da pessoa dependente e da família;
- Dignificar a pessoa, promovendo a sua autonomia, bem-estar físico e psicológico;
- Assegurar o acompanhamento personalizado de cada utente e das respetivas famílias;

SERVIÇOS DO APOIO DOMICILIÁRIO

Higiene Pessoal e Conforto - consiste em serviços limpeza corporal total ou parcial, hidratação da pele, higiene oral, corte de unhas, cortar/aparar a barba e escovagem e secagem do cabelo. Posicionamento e transferências corporais.

Serviço de alimentação— inclui a confeção e distribuição de refeições. Este serviço permite a opção de refeição de tipo normal e de tipo dieta. Ementas concebidas por nutricionista. Pode ser disponibilizado de segunda a domingo, no entanto, a refeição de domingo é entregue com a de sábado. O equipamento de entrega é térmico, garantindo a manutenção da temperatura por duas horas desde o empratamento.

Manutenção do espaço habitacional - serviço realizado por inerência à prestação de cuidados de higiene pessoal e conforto, incluindo tarefas como, fazer a cama e substituição de

roupa da cama, limpeza do espaço onde se realiza a higiene corporal, lavagem de loiças utilizadas e depositar lixo em espaço próprio.

Apoio na administração de medicamentos - a realização deste serviço obriga a existência de prescrição médica e cuja administração não implique ser realizada por técnico de saúde;

Lavagem e tratamento de roupa- engloba a recolha de roupa de uso pessoal, lavagem e serviço de engomadaria semanal. Este serviço não inclui tratamento de roupa de grande porte como cobertores/ *edredons* nem roupa com tecidos delicados como o caso de peles, camurças, seda, cortinados e calçado;

Apoio social - intervenção de técnico de serviço social para encaminhar, sinalizar e apoiar na resolução de problemas

Apoio psicológico - consulta de Psicologia, mediante marcação prévia

Banco de Ajudas Técnicas – este banco possui ajudas técnicas com preço de aluguer simbólico, tais como camas articuladas com ou sem grades, cadeiras de rodas, cadeiras de banho, colchões anti escaras, canadianas, tripés, andarilhos, entre outros. São ainda comercializados produtos para incontinência.

Táxi Social – serviço de transporte em veículo ligeiro para pessoas que não necessitem ser transportadas em veículo tipo ambulância para deslocação ao exterior num limite que não ultrapasse os 60 Km (no conjunto de ida e volta).Serviço cobrado em regime privado.

Acompanhamento ao exterior e compras – apoio pontual na deslocação ao exterior do domicílio para acompanhamento a consulta, passeio e realização de compras específicas.

Serviço de Apoio Domiciliário em horário noturno – serviço prestado até 60 minutos no período compreendido entre as 19h e as 22h para apoio na higiene, no deitar, na administração de medicamentos e de refeição. Cobrado em regime privado.

Serviço de limpeza doméstica - consiste num pacote semanal de 3 horas para realização de serviços de limpeza doméstica de manutenção, tais como: lavagem e aspiração do chão, limpeza de pó do mobiliário, limpeza das loiças de casa de banho, limpeza da cozinha e limpeza mensal de vidros. Este serviço não inclui limpeza de paredes, estores/portadas, remoção e aplicação de cera. Serviços de grandes limpezas poderão ser realizados mediante solicitação e realização/ aceitação de orçamento. Cobrado em regime privado.

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

Os critérios de admissibilidade são os previstos no enquadramento jurídico em vigor e que constam do Regulamento Interno do SAD, nomeadamente:

Ser residente no concelho de Sintra;

Associar-se à Instituição através da adesão ao Cartão de *Amigo da Misericórdia*;

Apresentação de documentação obrigatória na fase de candidatura.

Adequação da metodologia de funcionamento face às expectativas do utente e ou pessoa (s) significativa (s).

Face a estes critérios a SCMS definiu outros, com uma matriz de ponderação e pontuação para estabelecimento de prioridades, tais como:

1. Existência de vaga na área de residência;
2. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas assegurar o apoio necessário, correndo risco de isolamento social;
3. Cuidados exigidos pela situação de dependência e de emergência social;
4. Mensalidade contribuir para o equilíbrio financeiro que permita a sustentabilidade da resposta;
5. Ser Irmão da Instituição/Amigo da Misericórdia.

GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

Os utentes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos no SAD através de integração na lista de espera de candidatos. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios consignados na matriz de prioridades de admissibilidade. Sempre que exista uma vaga no SAD, o técnico superior informa os candidatos e/ou pessoa significativa que cumpram os critérios de prioridade para a vaga existente. Os candidatos da lista serão informados da posição que ocupam sempre que o solicitarem.

APROVAÇÃO DO CANDIDATO

O candidato aprovado é informado, através de Carta de Aprovação. Os restantes candidatos que não foram aprovados recebem igualmente informação, *Carta de Não Aprovação* e integram novamente, salvo indicação contrária manifestada pelos próprios e/ou pessoa significativa, a *Lista de Candidatos*.

GESTÃO DAS VAGAS

Quando existe uma vaga, a SCMS contacta novamente, o candidato existente da zona geográfica correspondente, para averiguar se mantêm o interesse aderir ao serviço e se as condições em que foi selecionado ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE

Havendo vaga para ingresso no SAD subsidiado pelo Instituto de Segurança Social as comparticipações familiares são calculadas de acordo com a legislação em vigor (Circular Normativa nº3, de 02/05/97 e na Circular Normativa nº 7, de 14/08/1997, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS). O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

R = rendimento per capita

RF= rendimento anual ilíquido do agregado familiar

D = Despesa fixa

N = Número de elementos do agregado familiar

Definido o rendimento *per capita* é lhe imputado uma percentagem que pode variar entre os 40 e os 60% consoante for os serviços contratados e a periodicidade com que se realizam. Ao valor definido poderá haver lugar a um desconto de 5 a 25% em função da inexistência de prestação de algum serviço constante no pacote base composto por Higiene pessoal e conforto/ Manutenção do espaço habitacional, Serviço de alimentação e tratamento de roupa.

O pagamento da comparticipação familiar é realizado no início da prestação de serviços e nos meses seguintes até ao dia 10 de cada mês.

PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de janeiro a dezembro de segunda a sexta-feira, podendo estender-se aos sábados e domingos, conforme integração e capacidade do Acordo de Cooperação estabelecido com Instituto da Segurança Social. O serviço não funciona em dias de feriado salvo situações devidamente avaliadas e alguns dias nas épocas festivas comunicadas com antecedência mínima de 15 dias

O horário de funcionamento global do serviço é das 08h00 às 17h30, salvo situações devidamente avaliadas em que poderá iniciar mais cedo e terminar mais tarde.

DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA A FASE DE INSCRIÇÃO

- Cópia do BI do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
- Cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
- Cópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema de Saúde;

Ou cópia do Cartão de Cidadão;

Comprovativo de rendimentos do agregado familiar: documentos comprovativos das despesas mensais do cliente ou do agregado familiar com valor do imposto sobre o rendimento e taxa social única; valor da renda de casa ou prestação mensal para a aquisição de habitação; encargos médios mensais com transportes públicos e despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; Declaração médica; relatórios médicos/técnicos que identifiquem medicação, cuidados e estado de saúde (entrega na fase de admissão).

.....

Pretendo marcar entrevista diagnóstica para inscrição no SAD.

Marcação de entrevista diagnóstica para próximo dia __/__/__ às: __h__ com o técnico:_____ Para a qual devo trazer a documentação obrigatória acima referida.

CONTATOS

Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Sintra

Av. Almirante Gago Coutinho, Edif. 9, 2710-418 Portela de Sintra

T. 21 923 92 70 / Fax 21 923 92 78 / Tm. 96 470 30 55

Endereço electrónico : sandra.prata@misericordiasintra.pt;

Endereço electrónico: rosangela.matos@misericordiasintra.pt

VI. Anexo 6 - Base de dados de Gestão de Documentos

BASE DE DADOS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS - SAD						
Nome do documento	Departamento / responsável pela elaboração	Referência	Edição	Data da última revisão	Distribuição	Retenção e revisão
Instrução de trabalho - Atendimento		IT01-PC01	1ª	Mai-12		
Atendimento-Informação Disponibilizada ao Cliente		IMP01-IT01-PC01	1ª	Mai-12		
Atendimento-Registo Presencial/Telefónico		IMP02-IT01-PC01	1ª	Mai-12		
Brochura Informativa		BI-SAD-2012	1ª	Mai-12		
Ficha de Cliente-Entrevista Diagnóstica-Avaliação de requisitos de Admissão		IMP03-IT01-PC01	1ª	Mai-12		
Instrução de trabalho - Avaliação de Admissibilidade		IT02-PC01	1ª	Mai-12		
Comprovativo de Admissibilidade		IMP01-IT02-PC01	1ª	Mai-12		
Comprovativo de Não Admissibilidade		IMP02-IT02-PC01	1ª	Mai-12		
Instrução de trabalho - Hierarquização e Aprovação dos Candidatos		IT03-PC01	1ª	Mai-12		
Ficha de Cálculo de Mensalidade		IMP01-IT03-PC01				
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos		IMP02-IT03-PC01	1ª	Mai-12		
Lista de Candidatos		IMP03-IT03-PC01	1ª	Mai-12		
Carta de Aprovação		IMP04-IT03-PC01	1ª	Mai-12		
Carta de Não Aprovação		IMP05-IT03-PC01	1ª	Mai-12		