



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Acordo de Cooperação de 30 de Junho de 1995 – 20 Vagas



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

ÍNDICE

CAPÍTULO I Disposições Gerais	4
Artº 1º Âmbito de Aplicação	4
Artº 2º Legislação Aplicável	4
Artº 3º Objectivos do Regulamento.....	4
Artº 4º Destinatários e Objectivos da Resposta.....	4
Artº 5º Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas.....	5
CAPÍTULO II Processo de Admissão dos Clientes	6
Artº 6º Condições de Admissão	6
Artº 7º Inscrição/Candidatura.....	6
Artº 8º Critérios de Admissão	7
Artº 9º Lista de Espera	8
Artº 10º Admissão	8
Artº 11º Acolhimento de Novos Clientes.....	8
Artº 12º Processo Individual.....	9
CAPÍTULO III Instalações e Regras de Funcionamento	10
Artº 13º Instalações.....	10
Artº 14º Horários de Funcionamento.....	10
Artº 15º Pagamento de Mensalidades.....	10
Artº 16º Tabela de Comparticipações Mensais.....	11
Artº 17º Confeção, Transporte e Distribuição de Refeições, bem como apoio na mesmas quando necessário.....	13
Artº 18º Cuidados de Higiene e Imagem Pessoal.....	14
Artº 19º Tratamento de Roupa.....	14
Artº 20º Higiene Habitacional (pequenas limpezas)	14
Artº 21º Serviços ao Exterior (acompanhamento ao exterior, aquisição de bens pagamento de serviços)	14
Artº 22º Serviço de Teleassistência	14
Artº 23º Actividades/Serviços Complementares.....	15
Artº 24º Quadro de Pessoal.....	16
Artº 25º Direcção Técnica.....	16
CAPÍTULO IV Direitos e Deveres	17



91
M
K

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artº 26º Direitos e Deveres dos Clientes-----	17
Artº 27º Direitos e Deveres dos Significativos/Representante Legal-----	18
Artº 28º Direitos e Deveres da Entidade gestora do Serviço (CERCIAG) -----	18
Artº 29º Direitos e Deveres dos Colaboradores -----	19
Artº 30º Formas de Participação-----	19
Artº 31º Contrato de Prestação de Serviços-----	19
Artº 32º Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente-----	20
Artº 33º Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora-----	20
CAPÍTULO V Procedimentos em situações de emergência -----	20
Artº 34º Acidentes e Doenças Súbitas -----	20
Artº 35º Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos -----	20
CAPÍTULO VI Sugestões e Reclamações -----	21
Artº 36º Livro de Reclamações-----	21
Artº 37º Sistema Interno de Sugestões e Reclamações-----	21
CAPÍTULO VII Disposições Finais -----	21
Artº 38º Alterações ao Presente Regulamento-----	21
Artº 39º Integração de Lacunas-----	21
Artº 40º Disposições Complementares-----	22
Artº 41º Entrada em Vigor-----	22



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, designada por CERCIAG, com acordo de cooperação para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30/06/1995, pertencente à Cooperativa de Solidariedade Social CERCIAG, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social em 1999.

O Serviço de Apoio Domiciliário, funciona no domicílio e tem uma capacidade de resposta para 20 clientes e rege-se pelos seguintes artigos.

Artigo 2º Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário enquadra-se num dos Departamentos da CERCIAG, que funciona de acordo com os "Princípios básicos a que deve obedecer o apoio domiciliário", documento orientador emitido pela D.G.A.S. (Direcção Geral de Acção Social) em 1992, Despacho Normativo n.º 62/99 (foi revogado pela Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro), que estabelece as condições de instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário e com o Dec. Lei 75/92, de 20 de Maio, que define as regras de cooperação entre as Instituições/Organizações e os Centros Regionais de Segurança Social.

Encontra-se, ainda, obrigado a cumprir o emanado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 99/2011, de 28 de Setembro e posteriormente revisto pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.

Artigo 3º Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO;
- c) Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 4º Destinatários e Objectivos da Resposta

São destinatários do serviço de APOIO DOMICILIÁRIO, famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Constituem objectivos do Apoio Domiciliário:

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigo 5º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O desenvolvimento das actividades/serviços é efectuado de acordo com as orientações, estratégias e níveis de desempenho definidos pela Direcção e identificados no Plano Anual de Actividades do serviço e a um nível individualizado no Plano Individual do Cliente, que prevê os serviços e áreas de intervenção disponibilizadas e que este irá beneficiar, tendo como objectivos responder às necessidades do cliente, assim como às suas expectativas e dos seus significativos, maximizando os seus potenciais.

O serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza para esse fim um conjunto de serviços de apoio às actividades básicas e instrumentais da vida quotidiana, nomeadamente:

- a) Confeção, transporte e distribuição de refeições, bem como apoio nas mesmas quando necessário;
- b) Cuidados de higiene e imagem pessoal;
- c) Tratamento de Roupa;
- d) Higiene Habitacional (pequenas limpezas);
- e) Serviços ao Exterior (acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e pagamento de serviços);
- f) Serviço de Teleassistência.

A CERCIAG pode ainda, de forma articulada, disponibilizar um conjunto de actividades e serviços técnicos de reabilitação que considere indispensáveis à melhoria da qualidade de vida do cliente, nomeadamente:

- a) Cuidados de Saúde (enfermagem e fisioterapia);
- b) Apoio psicossocial;
- c) Acompanhamento ao exterior (consultas, exames médicos);
- d) Cedência de ajudas técnicas;

**CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**Artigo 6º
Condições de Admissão**

São condições de admissão no serviço de APOIO DOMICILIÁRIO da CERCIAG:

- a) Residir na área de abrangência da resposta social (Freguesia de Águeda e limitrofes);
- b) Encontrar-se em situação de dependência física e ou psíquica;
- c) Necessitar de prestação de cuidados ao domicílio temporária ou permanentemente;
- d) Necessitar de apoio/ajuda na satisfação das necessidades básicas e na execução de actividades da vida diária.

**Artigo 7º
Inscrição/Candidatura**

Os Candidatos e/ou seus Significativos/Representantes Legais podem formalizar a candidatura presencialmente, junto dos serviços administrativos da CERCIAG (de segunda a sexta-feira entre as 09:00 e as 17:30), via correio normal ou via Internet (correio electrónico ou a disponibilizada na Página de Internet da CERCIAG), preenchendo para o efeito o impresso CERCIAG_11 – Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente.

Para efeitos de admissão o candidato deverá fazer provas das informações prestadas no processo de candidatura, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- f) Comprovativo dos rendimentos e das despesas do cliente e/ou do agregado familiar, para efeitos de cálculos de mensalidade;
- g) Declaração de cedência de dados assinada pelo cliente ou representante legal, para efeitos de constituição de processo individual e informatização de dados pessoais.

Em situações especiais pode ser solicitada a sentença judicial que determine a tutela/curatela.

Em caso de admissões urgentes, nomeadamente as sinalizadas e encaminhadas pela tutela (Segurança Social), pode ser dispensada a apresentação da candidatura, devendo o processo ser constituído logo que se obtenham os dados em falta.

No momento da aceitação da inscrição, durante o contacto presencial, será preenchida a ficha de avaliação inicial de requisitos (impresso CERCIAG_72), com o objectivo de avaliar o cumprimento dos requisitos de admissibilidade, quando a ficha é recepcionada por outra via, será posteriormente efectuado contacto com



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

o candidato/significativos/representante legal, sendo também solicitado a entrega documentos probatórios referidos no número anterior.

Artigo 8º
Critérios de Admissão

Serão ponderados os seguintes critérios de admissibilidade no APOIO DOMICILIÁRIO:

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
A verificação da existência de uma deficiência grave, temporária ou permanente, que não permita o exercício de uma atividade produtiva	20	15	10	Profundo	Severo	Moderado
Situação socioeconómica	15	10	5	Precária	Desfavorecida	Não desfavorecida
Grau de dependência	15	10	5	Grande Dependente	Dependente	Pequeno Dependente
Situação de emergência social	15	15	15	Violência Física, Psicológica e ou Sexual		
Capacidade da rede de apoio	10	8	5	Sem acolhimento de família/cuidadores e sem cuidados básicos	Acolhimento de família/cuidadores em cuidados básicos	Com acolhimento e cuidados básicos
Situação de isolamento social	10	8	5	Isolamento social grave	Isolamento social moderado	Integrado socialmente
Concelho de residência	5	5	5	Concelho Águeda		

Aprovação - Direcção, Acta N.º 362
Data – 13-10-2014



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
Existência de Vaga específica ao tipo de intervenção	5	3	1	Capacidade de resposta a um mínimo de 4 serviços	Capacidade de resposta a um mínimo de 3 serviços	Capacidade de resposta a 2 serviços
Ser familiar de outros clientes ou colaboradores da CERCIAG	5	3	1	Familiar de outro cliente	Familiar de colaborador	Sem familiares na CERCIAG

Artigo 9º Lista de Espera

No caso dos candidatos que reúnem os critérios de admissibilidade, mas não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, ficarão automaticamente inscritos em lista de espera, sendo-lhes comunicado por escrito, no prazo de 5 dias, a posição em que se encontram.

É ainda solicitado que devem manifestar anualmente à instituição, a sua vontade em permanecer em lista de espera. Devem ainda comunicar alterações que possam priorizar ou inviabilizar o processo de candidatura.

Artigo 10º Admissão

Formalizada a candidatura, a mesma é analisada pelo director técnico da resposta social, a quem compete aferir as condições de admissibilidade e elaborar proposta de admissão. Esta proposta será submetida à decisão directora geral da CERCIAG.

Após a abertura de vaga e aprovação da admissão, a resposta social deve informar por escrito o candidato e no prazo de 10 dias proceder à sua admissão e abertura do processo individual.

A admissão do candidato formaliza-se com a celebração de Contrato de Prestação de Serviços, onde se encontram reflectivas as expectativas, direitos e deveres de ambas as partes.

O Cliente/representante legal tem ainda o direito de rescindir o contrato estabelecido com a CERCIAG, sempre que considere que esta já não satisfaz/responde às suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

No caso de situações tipificadas como urgentes, a admissão será a título provisório com o devido parecer do director técnico da resposta e a aprovação da directora geral, tendo o tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 11º Acolhimento Novos Clientes

O período de acolhimento, terá uma duração mínima de 1 mês, podendo ser prolongado até um máximo de 4 meses.

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

O período e acolhimento respeita as seguintes diligências:

- a) Visita domiciliária para apresentação da equipa de acção directa e equipa técnica;
- b) Avaliação das necessidades e expectativas do cliente;
- c) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados;
- d) Recolha de dados/Informação de avaliação diagnóstica;
- e) Esclarecimento sobre as regras de funcionamento da resposta social APOIO DOMICILIÁRIO, apresentação do Regulamento Interno;
- f) Esclarecimento sobre os direitos e deveres de ambas as partes;
- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio;
- h) Elaboração de programa e relatório de acolhimento.

Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à CERCIAG, quer ao cliente/responsável legal de rescindir o contrato.

A prestação do serviço ao domicílio implica muitas vezes que o prestador tenha em sua posse a chave ou acesso livre à residência. No intuito de formalizar esta situação é assinada, no início do período de acolhimento, uma declaração de autorização pelo cliente/significativo.

Artigo 12º Processo Individual

O processo individual do cliente encontra-se em local próprio, identificado e numerado, de fácil acesso à coordenação e equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

É constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Documentos de Identificação;
- c) Ficha de Admissão;
- d) Contrato de prestação de serviços;
- e) Declaração de cedência de dados;
- f) Ficha de cálculo de comparticipação familiar e documentos comprovativos de rendimentos e despesas;
- g) Dados de identificação, endereço e contactos de pessoa (s) de referência do cliente;
- h) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos;
- i) Fichas de avaliação Diagnóstica,
- j) Programa e relatório de acolhimento;
- k) Avaliações complementares;



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- l) Plano Individual e respectivas avaliações e revisões;
- m) Registos da prestação de serviços,
- n) Registos de acompanhamento técnico e ocorrências de situações anómalas;
- o) Correspondência;
- p) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação;
- q) Outros elementos considerados relevantes.

A informação constante do processo individual é do conhecimento do cliente ou representante leal.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º Instalações

O serviço da APOIO DOMICILIÁRIO está sedado nas instalações da CERCIAG em Paredes – Águeda e é composto por:

- a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
- b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- c) Casa de banho para ajudantes de acção directa
- d) Vestiário para ajudantes de acção directa;
- e) Cozinha de apoio ao serviço;
- f) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
- g) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

Artigo 14º Horários de Funcionamento

O Apoio Domiciliário funciona em regime diurno, de Segunda-feira a Sexta-feira entre as 08h:30m e as 17h:00m.

O Apoio Domiciliário funciona ao longo do ano sem interrupção. Nas férias dos colaboradores, o serviço é assegurado em sistema de rotatividade pelo pessoal adstrito, recorrendo-se em caso de necessidade a colaboradores de outros serviços e ao apoio do serviço de voluntariado.

Artigo 15º Pagamento de Mensalidades

- a) As comparticipações mensais deverão ser efectuadas do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeitem;
- b) O pagamento da comparticipação é efectuado nos Serviços Administrativos da CERCIAG, através de cheque, numerário, transferência bancária ou multibanco, das 9h00 às 17h30, nos dias úteis;



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- c) Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento das mensalidades, a situação será averiguada, podendo em consequência, ser aplicada uma penalização de 10% do valor, cujo atraso é superior a 60 dias, e a prestação de serviços ser suspensa ou até cancelada, após análise da situação, pela Direcção da CERCIAG.

**Artigo 16º
Tabela de Comparticipações Mensais**

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

A capitação devida pela frequência de Centro de Actividades Ocupacionais, é determinada pelo cálculo de apuramento do montante do rendimento *per capita mensal do agregado familiar*, de acordo com a Circular de Orientação Técnica nº 4 da DGSS de 16 de Dezembro de 2014, que regulamenta as comparticipações familiares pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo:

RC = rendimento *per capita* mensal;

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = despesas mensais fixas;

N = número de elementos do agregado familiar.

A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, é definida em função do número de dias e serviços a prestar, tendo em conta os intervalos mínimos e máximos a aplicar, de acordo com a seguinte tabela:

Identificação de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Fim-de-semana
Confecção, transporte e distribuição de refeições	20%	25%
Cuidados de Higiene e Imagem Pessoal	5%	10%
Higiene Habitacional	5%	10%
Tratamento da roupa	5%	10%
Serviços ao Exterior (extra)	5%	-----
Teleassistência (extra)	5%	5%
4 Serviços Básicos	35%	55%
4 Serviços básicos mais serviços extra	45%	60%

Aprovação - Direcção, Acta N.º 362
Data - 13-10-2014

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento das mensalidades, a situação será averiguada, podendo em consequência, ser aplicada uma penalização de 10% do valor, quando o atraso for superior a 60 dias, podendo a prestação de serviços ser suspensa, ou até cancelada, após análise da situação pela Direcção da CERCIAG.
- b) Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes e representantes legais serão informados por escrito, no prazo máximo de 30 dias.
- c) Em situações que exijam o apoio de serviços técnicos especializados, a direcção da CERCIAG pode estabelecer um custo, não incluído no valor da participação mensal.
- d) A participação familiar/mensal terá como valor máximo o custo médio real do cliente por serviço, sendo este valor calculado em função das despesas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Haverá lugar a uma redução na prestação familiar de:

- a) 10% a 25% - Quando o período de ausência exceda 15 dias seguidos, sendo a percentagem definida consoante a situação económico-social de cada agregado familiar, devidamente fundamentada, por escrito, pelo técnico de acompanhamento e/ou coordenador da resposta social.
- b) 10% - Sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento, por mais do que um elemento do agregado familiar;
- c) Quando por motivos de saúde o cliente se encontre impedido de frequentar a resposta social poderá haver lugar a redução na prestação familiar superior ao previsto na alínea a).

As participações são objecto de revisão no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações na situação do agregado. Para o efeito, serão solicitadas a declaração de IRS e respectiva nota de liquidação entre outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

A não apresentação dos mesmos resulta na aplicação do montante máximo da participação familiar, que não poderá exceder o custo médio real do cliente por serviço, calculado em função do valor das despesas verificadas no ano anterior e actualizado de acordo com o índice de inflação.

Artigo 17º

Confecção, Transporte e Distribuição de Refeições, bem como apoio nas mesmas quando necessário

O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, nomeadamente o pequeno-almoço.

A ementa semanal é elaborada por nutricionista. É afixada em local visível na instituição e ainda disponibilizada a cada cliente antecipadamente.

As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 18º

Cuidados de Higiene e Imagem Pessoal

O serviço de higiene e imagem baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

Este serviço é prestado de modo a assegurar a identidade, hábitos e modos de vida, privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade dos clientes.

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.

A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de profissionais de saúde, constituindo-se como serviço extra ou complementar.

Artigo 19º

Tratamento de Roupa

No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

Serviço é realizado na lavandaria CERCIAG ou em situações excepcionais, ao domicílio. As regras para este serviço deverão obedecer às seguintes acções: recolha (método, identificação e periodicidade), recepção, armazenamento, separação e entrega da roupa no domicílio.

Artigo 20º

Higiene Habitacional (pequenas limpezas)

Manutenção dos espaços e pequenas limpezas da habitação será a estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.

A higiene habitacional pode ser prestada diariamente (muda da roupa de cama, limpeza do wc) aquando da prestação dos cuidados de higiene e imagem ou apenas semanalmente consoante as necessidades identificadas pelo cliente.

Artigo 21º

Serviços ao Exterior (acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e pagamento de serviços)

A aquisição destes artigos será feita a pedido do cliente, quando não for possível ser efectuado por familiares ou outros significativos.

Estas aquisições são pagas directamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 22º

Serviço de Teleassistência

Este serviço permite monitorizar de forma sistemática e contínua a saúde, dos idosos do serviço de apoio domiciliário, reduzindo episódios de emergência e por outro lado diminuir os riscos de isolamento aumentando as condições de segurança das pessoas mais vulneráveis, através de um contacto directo e permanente com um elemento de referência da equipa de intervenção.

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Para além de poder responder a uma necessidade imediata (sinal de alarme), trabalha de um modo preventivo, com serviços programados para monitorizar a saúde/bem-estar, fornecendo alertas precoces tanto à equipa de intervenção como aos familiares.

Artigo 23º

Actividades/serviços Complementares

Cuidados de saúde (enfermagem e fisioterapia)

- a) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do cliente e seus familiares. No entanto, sempre que se justifique, com a autorização dos cliente e/ou representante legal, podem intervir os profissionais de saúde da instituição.
- b) A administração de medicação e outras formas de tratamento (ex. cremes, gotas, etc.) no domicílio, só será efectuada quando acompanhada da respectiva receita/declaração médica ou outro documento clínico válido, e/ou mediante autorização dos significativos/responsável legal.
- c) Qualquer alteração da medicação deverá ser imediatamente comunicada à equipa.
- d) Deverá ser comunicada à instituição toda a medicação que o cliente toma, mesmo a que não é administrada no horário de prestação dos serviços.
- e) Por questões de segurança, a medicação deve ser mantida na própria embalagem.

Em caso de doença súbita acompanhada de estado febril, é alertado o cliente e/ou família/responsável e caso necessário, será administrado medicação antipirética de acordo com Protocolo de Actuação Situações Clínicas, validado pelo profissional de saúde da instituição

- f) Nas situações de maior dependência ou com tendência a agravar-se o serviço conta ainda com um profissional de fisioterapia, que trabalha a motricidade de forma individualizada ao domicílio.

Apoio Psicossocial (Psicologia e Serviço Social)

Apoio psicológico e social às necessidades dos clientes e/ou agregados familiares.

Acompanhamento ao exterior (consultas, exames médicos)

Na ausência ou indisponibilidade dos familiares para assegurarem o acompanhamento dos clientes às consultas médicas e exames complementares de diagnósticos, a CERCIAG pode assegurar este serviço, preferencialmente recorrendo a um profissional de saúde ou a um elemento da equipa técnica.

Cedência de ajudas técnicas

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajudas/produtos.

Outras Actividades/Serviços

A CERCIAG pode ainda disponibilizar outras actividades e/ou serviços que no decorrer da intervenção considere importantes e indispensáveis na melhoria da qualidade de vida dos seus clientes.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 24º Quadro de Pessoal

A Direcção delega funções na Directora Geral, que por sua vez delega na Directora de Unidade de Clientes que supervisiona a Direcção Técnica e respectivas Equipas Técnicas.

Todos os colaboradores têm requisitos e competências definidos em perfil funcional e adequados ao exercício das funções.

O quadro de colaboradores afecto ao serviço encontra-se afixado e disponível para consulta, no placard da instituição. Este indica o nome, categoria funcional e respectiva afectação, respeitando o acordo de cooperação.

Encontra-se ainda afixado o organigrama da resposta onde consta apenas os recursos humanos com intervenção directa nomeadamente:

- a) Directora Técnica (comum a outras respostas);
- b) Técnica de Serviço Social (comum a outras respostas);
- c) Fisioterapeuta (comum a outras respostas);
- d) Psicóloga (comum a outras respostas);
- e) Enfermeira (comum a outras respostas);
- f) 4 Ajudantes de Acção Directa.

Artigo 25º Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Directora de Unidade de clientes.

São funções do Director Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respectivo plano individual;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- e) Sensibilizar os funcionários face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Reportar à Directora de Unidade de clientes e Directora Geral todas as situações que exijam outro tipo de intervenção e decisão;

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados (Planos Individuais);
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com outros serviços da comunidade e familiares.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Artigo 26º Direitos e Deveres dos clientes

Cliente é a pessoa que celebra com a CERCIAG um contrato de prestação de serviços, para frequência de uma ou mais respostas e para o qual é elaborado um Plano Individual, tendo em vista a promoção da sua qualidade de vida.

A promoção e a defesa dos direitos dos seus clientes, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional.

Direitos

- a) Receber serviços com respeito pela sua dignidade, em tempo útil e adequado;
- b) Ser informado e esclarecido sobre o leque de recursos e serviços disponíveis na organização;
- c) Dar ou receber o seu consentimento livre e esclarecido;
- d) Expressar livremente a sua opinião sobre os serviços prestados e os recursos disponibilizados;
- e) Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados;
- f) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas;
- g) Ser respeitado nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

Deveres

- h) Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica;
- i) Respeitar e tratar com dignidade os outros clientes e funcionários da instituição;
- j) Participar activa e responsabilmente no seu processo de reabilitação;
- k) Adoptar um comportamento adequado dentro das instalações, nos meios de transporte e em todas as actividades promovidas pela Organização;
- l) Manter em bom estado de conservação as instalações, equipamentos e materiais disponibilizados;
- m) Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da Organização;
- n) Cooperar na redução de gastos desnecessários;
- o) Quando aplicável, pagar os encargos que derivam da prestação de serviços.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 27º

Direitos e Deveres dos Significativos/Representante Legal

Considera-se para o efeito do presente regulamento significativos: familiares, representantes legais e cuidadores sem vínculo familiar ou legal.

O significativo, apenas é responsável pelo cliente perante a CERCIAG, quando o cliente, por razões físicas ou psíquicas, não pode fazê-lo, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam.

Direitos

- a) Receber informação geral acerca das actividades e serviços prestados ao cliente;
- b) Receber informação específica com possibilidade de consulta do processo individual do cliente;
- c) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual, bem como na sua avaliação/revisão;
- d) Expressar livremente a sua opinião, com possibilidade de apresentar sugestões e/ou reclamações.

Deveres

- e) Respeitar e cumprir com as regras e normas de funcionamento da Organização;
- f) Gerir com responsabilidade, os rendimentos do cliente e pagar atempadamente os serviços;
- g) Informar acerca do estado de saúde, hábitos e gostos do cliente;
- h) Respeitar e tratar com dignidade todos os funcionários da instituição.

Artigo 28º

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)

Direitos

- a) A lealdade e respeito por parte dos Clientes e Famílias/Significativos ou Representantes Legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Deveres

- a) Reconhecer a importância da autonomia e autodeterminação para cada uma das pessoas com deficiência e/ou incapacidades, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas;
- b) Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento;
- c) Respeitar o direito à privacidade do cliente, preservando toda a informação de carácter confidencial, nos termos da lei;
- d) Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas;
- e) Observar absoluta reserva e confidencialidade relativamente à informação pessoal dos clientes e dos serviços que lhes são prestados;



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- f) Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro dos clientes, designadamente a utilização de trabalho forçado e infantil;
- g) Recusar a discriminação ilegal de qualquer tipo nas relações laborais e promover a diversidade no local de trabalho;
- h) Desenvolver condições de trabalho flexíveis de forma a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- i) Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência, origem étnica ou social.

Artigo 29º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

Os direitos e deveres dos colaboradores estão consignados na Lei Geral do Trabalho e no Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG.

Artigo 30º

Formas de Participação

A CERCIAG tem instituído um conjunto de acções que promove a participação de clientes, significativos e outros stakeholders através de:

- a) Eventos institucionais internos e externos, reclamações/sugestões e avaliação da satisfação (anual e mensal);
- b) Avaliação diagnóstica com identificação das necessidades, potenciais e expectativas;
- c) Participação na construção e aprovação do Plano Individual, revisão/avaliação final do Plano Individual.

Cada serviço promove o contacto formal entre os colaboradores e os significativos do cliente, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano da Organização, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre os significativos do cliente e os seus colaboradores, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.

A CERCIAG recorre e valoriza as de **acções de voluntariado**, segundo o n.º 1 do art.º 2 da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, encontrando-se para o efeito inscrita como entidade promotora de voluntariado no Banco Local de Voluntariado de Águeda, regendo-se pelo seu regulamento.

Artigo 31º

Contrato Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 32º

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

Os clientes poderão interromper a prestação de serviços em situações de internamento hospitalar, férias e/ou visitas a familiares e amigos.

Haverá lugar a uma redução entre 10% a 25% os períodos de ausência do cliente excedam 15 dias não interpolados, desde que devidamente justificados, sendo a percentagem definida pelo técnico de acompanhamento, consoante a situação económico-social de cada agregado familiar.

Em caso de internamento o cliente fica dispensado do pagamento de mensalidades, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 3 meses.

Em situações de férias e/ou acompanhamento de familiares, ou outras ausências devidamente justificadas, poderá interromper o serviço por um período máximo de 1 mês usufruindo de um desconto de 25%.

Artigo 33º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora

A cessação da prestação de serviços acontece de imediato, numa das seguintes situações:

- a) Morte do Cliente;
- b) Institucionalização do cliente;
- c) Encaminhamento para outras estruturas/serviços.

A rescisão do contrato pode ainda ocorrer por outros motivos, tendo o cliente de informar da sua intenção 8 dias antes.

CAPÍTULO V PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Artigo 34º

Acidentes e Doenças Súbitas

Em caso de acidente ou doença súbita, será accionado em primeiro lugar os colaboradores que se encontrem no domicílio e que possuam formação técnica na área dos Primeiros Socorros. Se necessário é alertado o INEM ou o cliente é conduzido pelos meios da instituição aos serviços de saúde. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico à família/significativo, que deverá comparecer no local e acompanhar toda a situação.

Artigo 35º

Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

As pessoas com deficiência/incapacidade e idosas, possuem dificuldades em garantir a sua plena e efectiva participação na sociedade, nas organizações e na família em condições iguais o que por si constitui uma fragilidade podendo potenciar factores de risco e desencadear situações reiteradas de maus-tratos.

Dado que para estas situações a prevenção é a principal forma de actuação, a CERCIAG criou e implementou um Procedimento (PP_28 - Intervenção em Situações de Risco/Perigo) que pretende aprofundar o conhecimento, sobre as possíveis situações de risco/perigo a, que podem estar sujeitos as



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

peçoas que apoiamos, indicando alguns instrumentos de rastreio e detecção, definindo formas de intervenção/denúncia e as medidas a adoptar em caso de situações internas ou externas.

CAPÍTULO VI SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 36º Livro de Reclamações

Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, alterado pelos Decreto-Lei n.º371/2007, de 6 de Novembro, e pelo Decreto-Lei n.º118/2009, de 19 de Maio, que veio regulamentar o tratamento a dar às reclamações reportadas nos referidos Livros de Reclamações, a CERCIAG obriga-se a disponibilizar, sempre que solicitado o “Livro de Reclamações”, que se encontra nos Serviços Administrativos da instituição, bem como na viatura do Apoio Domiciliário.

Artigo 37º Sistema Interno de Sugestões e Reclamações

A CERCIAG disponibiliza ainda, uma Ficha de Registo de Sugestões/ Reclamações (CERCIAG_33), junto da recepção/serviços administrativos e na viatura do Apoio Domiciliário, que lhe permite detectar oportunidades de melhoria e reflexão sobre a sua actividade. As sugestões/reclamações devem ser sempre formalizadas, podendo ser apoiadas pelos Serviços Administrativos ou pela equipa no domicílio.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 38º Alterações ao Presente Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 39º Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 40º **Disposições Complementares**

Em tudo o omissso neste Regulamento específico de Departamento, rege o Código de Ética e o Regulamento Interno CERCIAG, Processos e Procedimentos da CERCIAG, os Estatutos e a Lei Geral aplicável.

Nenhum colaborador poderá invocar o seu desconhecimento total ou parcial.

O presente Regulamento fica anexo ao Código de Ética e ao Regulamento Interno da CERCIAG, dele fazendo parte integrante.

Artigo 41º **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em vigor a 01/01/2016.

A Direcção