

REGULAMENTO INTERNO



SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Avenida Zeca Afonso
2955-220 PINHAL NOVO
Tel: 212362302 – Fax: 212387741
Mail: fundacao@fundacao-coi.pt





ÍNDICE

	Pág.
NOTA PREAMBULAR	5
MISSÃO, VISÃO, VALORES DA FUNDAÇÃO COI	6
VISÃO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	6
1. DESTINATÁRIOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	7
2. OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	7
3. DIREITOS E DEVERES	8
3.1. Direitos da instituição	8
3.2. Deveres da instituição	9
3.3. Direitos do cliente	9
3.4. Deveres do cliente	10
3.5. Responsável pelo cliente	11
3.6. Direitos do Responsável pelo cliente	11
3.7. Deveres do responsável pelo cliente	12
3.8. Direitos da coordenação/equipa técnica	12
3.9. Deveres da coordenação/equipa técnica	12
3.10. Direitos da equipa de colaboradores	13
3.11. Deveres da equipa de colaboradores	14
4. INSCRIÇÃO	15
4.1. Normas de admissão	16
4.2. Lista de inscrição	16
4.3. Critérios para retirada da lista de inscrição	17
5. ADMISSÃO	17
5.1. Critérios de Admissão	17
5.2. Critérios de Priorização da Admissão	18
5.3. Período de Admissão	18
5.4. Documentos a Entregar no Ato de Admissão	18
5.5. Prova de rendimentos do agregado familiar	19
5.6. Avaliação de diagnose	20
5.7. Contrato	20
5.8. Pagamentos no ato de admissão	21
6. DOAÇÕES	21
7. MENSALIDADE	21
7.1. Pagamento da mensalidade	21
7.2. Cálculo da mensalidade	22
8. HORÁRIO E CONTATOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	24
9. INSTALAÇÕES	25
10. RECURSOS HUMANOS	25
11. SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	25
11.1. Serviços Básicos	25
11.2. Serviços Complementares	27
12. SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS	28
13. BENS PESSOAIS DO CLIENTE	28
14. GUARDA DE CHAVES	28
15. CUIDADOS DE SAÚDE	29
15.1. Direitos do cliente	29
15.2. Deveres do responsável pelo cliente	29
15.3. Medicação	29
15.4. Em casos de emergência, doença ou acidente	29
16. AJUDAS TÉCNICAS	29
17. DESISTÊNCIAS/INTERRUPÇÕES	30
18. SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES	30
19. TRATAMENTO DE SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES	30

F u n d a ç ã o C O I

20. SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	31
21. TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	31
22. QUEBRA DE CONFIDENCIALIDADE	32
23. SEGURANÇA	32
24. ALTERAÇÕES A ESTE REGULAMENTO INTERNO	32
25. VALORES DE REFERÊNCIA	32
26. CASOS OMISSOS	33
27. APROVAÇÃO	33

NOTA PREAMBULAR

Numa perspetiva de complementaridade às respostas de intervenção social e comunitária da Fundação COI, nomeadamente na área da infância, juventude e população idosa, sentiu-se a necessidade de criar um serviço especializado na área da população com incapacidade, temporária ou permanente, criando assim mais um recurso à comunidade.

O envelhecimento humano traduz-se num processo que engloba várias transformações biopsicossociais cujos efeitos se manifestam ao nível das capacidades sensoriais e motoras, verificando-se frequentemente dificuldades em realizar atividades que permitam a satisfação das necessidades básicas e/ou atividades da vida diária. Os efeitos destas transformações são ainda mais agravados quando a pessoa se encontra em situação de isolamento.

O Serviço de Apoio Domiciliário pretende proporcionar uma resposta social a esta realidade, consistindo na prestação de cuidados individualizados e personalizados no próprio domicílio, sempre que idosos, adultos ou famílias, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, segundo o quadro normativo em vigor.

O acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, foi celebrado em 30/08/2005.

O presente Regulamento visa a equidade e a justiça social a partir de uma rigorosa análise socioeconómica dos seus clientes, não descurando, no entanto, na sua elaboração e aplicação, critérios de economia social e a solidez técnico financeiro da Instituição, desenvolvendo-se sempre critérios de qualidade em toda a sua intervenção.

Nas relações humanas e na sociedade em geral, o bom entendimento entre os atores é fundamental, para que não se gerem conflitos nas interações do quotidiano, e para tal é fundamental estabelecer algumas regras que determinem as formas de condutas necessárias, entre quem presta o serviço e o cliente, para evitar equívocos e prevenir contendas, que por certo surgirão se tais regras não forem implementadas, aceites e compreendidas.

Foram estas as motivações fundamentais que levaram à redação articulada deste conjunto de normas e/ou regras, que constituem o Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário.

MISSÃO DA FUNDAÇÃO COI

Contribuir para a promoção do Concelho de Palmela, particularmente da Freguesia de Pí-nhal Novo e sua população, através da concessão de bens e da prestação de serviços de apoio a crianças e a jovens, apoio à família, apoio à integração social e comunitária.

Proteger os cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho, em parceria com outras entidades da Rede Social e serviços competentes, públicos ou privados.

Tem ainda como objetivo a cooperação no âmbito nacional e internacional e a educação e a formação profissional dos cidadãos, no sentido de contribuir para combater os fenóme-nos que levam à exclusão e desproteção social.

VISÃO DA FUNDAÇÃO COI

Criar estruturas sociais e de apoio ao cidadão, enquanto indivíduo, e às famílias, durante todo o seu ciclo de vida, desde o nascimento até ao período de envelhecimento.

Combater os fatores de exclusão social e fomentar os valores de cidadania, contribuindo assim para uma sociedade mais justa, tanto a nível local, como nacional e internacional.

VALORES DA FUNDAÇÃO COI

- Solidariedade
- Igualdade
- Fraternidade
- Liberdade

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

VISÃO

Criar estruturas sociais de apoio ao cidadão, enquanto indivíduo, e às famílias, durante a idade adulta e velhice, sempre que alguma incapacidade, permanente ou temporária, o impeça de realizar as suas atividades diárias com autonomia.

Preconiza a implementação de uma resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), a funcionar de forma integrada, inserida numa rede de parceiros sociais e outras partes interessadas que, em sintonia, vão ao encontro das necessidades e expetativas dos clientes.

1. DESTINATÁRIOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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 atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Promover a autonomia e bem-estar biopsicossocial e desenvolver atividades de apoio no domicílio a famílias.

Será feito um trabalho de cooperação com as entidades promotoras de ocupação de tempos livres, nomeadamente com a Câmara Municipal de Palmela e com todos os outros que reconhecidamente tenham trabalho realizado e apresentado na área do Serviço de Apoio Domiciliário.

São objetivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a)** Prestar um acompanhamento direto nos 7 dias da semana;
- b)** Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação das necessidades básicas, de modo a retardar ou evitar a institucionalização. E, que por situações temporárias ou permanentes o indivíduo não possa realizar as tarefas necessárias ao seu bem-estar, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- c)** Proporcionar condições dignas de existência, de segurança e de justiça social, independentemente da situação económica ou qualquer outra circunstância;
- d)** Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e)** Garantir o acesso aos serviços prestados, sendo estes objeto de contratualização, no sentido de promover o bem-estar físico, mental e social;
- f)** Promover a autonomia e desenvolvimento pessoal, prevenindo e minimizando situações de dependência, ou situações de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g)** Fornecer uma alimentação equilibrada e bem confeccionada, tendo em consideração os hábitos da cozinha portuguesa, gostos pessoais mais consensuais e prescrição médica;

- h)** Proporcionar todos os cuidados relativos à higiene do indivíduo e ao seu espaço;
- i)** Efetuar o tratamento da roupa do uso pessoal do indivíduo;
- j)** Colaborar na prestação de cuidados básicos de saúde, sob supervisão de pessoal qualificado das estruturas de saúde, promovendo também o acesso a cuidados especiais de saúde;
- k)** Garantia de um apoio dispondo das Ajudas Técnicas necessárias à segurança e melhoria dos cuidados prestados.
- l)** Prestar o serviço de higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- m)** Apoiar na aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- n)** Minorar situações de isolamento e solidão, contribuindo para o retardamento das consequências nefastas do envelhecimento e da institucionalização, promovendo um ambiente estável e de segurança física e afetiva, prevenindo os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- o)** Promover a intergeracionalidade e dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoal;
- p)** Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- q)** Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- r)** Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores, através de ações de formação e de sensibilização;
- s)** Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- t)** Garantia de profissionalismo, ética, rigor e respeito nas relações estabelecidas entre clientes e colaboradores.

3. DIREITOS E DEVERES

3.1. DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

- a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b)** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c)** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- d)** Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular,

quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;.

3.2. DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- a)** Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- b)** Prestar os serviços discriminados neste Regulamento e no contrato de prestação de serviços celebrado aquando da admissão;
- c)** Garantir a Qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- d)** Manter a atualização dos documentos e registos necessários à prestação do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e)** Assegurar a confidencialidade dos dados constantes dos Processos Individuais dos(as) Clientes.

3.3. DIREITOS DO CLIENTE

O cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a)** À dignidade e respeito pelas diferenças de género, pelas convicções religiosas, sócioeconómicas, sexuais, culturais, políticas ou outras dos clientes e das suas famílias/cuidadores;
- b)** O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c)** Garantia do respeito pela privacidade, confidencialidade, individualidade, conforto, autonomia, participação, igualdade de oportunidades e não discriminação, respeitando a história, cultura, espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d)** Respeito pelos interesses, hábitos de vida, opiniões, necessidades e expetativas de cada um;
- e)** Prestação de cuidados de ordem física e apoio social aos indivíduos, de modo a contribuir para o seu bem-estar e equilíbrio.
- f)** Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido proceder a alterações do meio ambiente sem prévia autorização do cliente e/ ou respetiva família;

- g)** A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
- h)** A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- i)** Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- j)** A sugerir atividades para a programação das mesmas no Serviço de Apoio Domiciliário e participar nelas de acordo com os Planos Individuais estabelecidos. Envolver-se no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;
- k)** Ter um Processo Individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo cliente e/ou significativos, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente com o cliente, nomeadamente Contrato de Prestação de Serviços, cópia de documentos de identificação do cliente e do responsável, documentos comprovativos de rendimentos, Ficha de Avaliação Diagnose, Plano de Desenvolvimento Individual e Plano de Cuidados Individuais a prestar;
- l)** À solicitação expressa, junto dos serviços da Fundação COI, para consulta do seu processo individual;
- m)** À solicitação de cópia do seu processo, ou parte dele, podendo esta solicitação ser feita pelo próprio ou pelo seu responsável;
 - As cópias deverão ser requeridas com indicação do documento a copiar, por escrito, ao Coordenador Técnico pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
 - As cópias serão fornecidas no prazo máximo de dois dias úteis, começando a contar no dia seguinte ao da requisição;
 - Cada fotocópia terá um custo operacional, cujo o valor será debitado no recibo mensal do mês seguinte;
 - Todo este processo deverá ser desenvolvido nos horários normais de expediente afixados.

3.4. DEVERES DO CLIENTE

Todos os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário devem:

- a)** Respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário, colaborando com a equipa do serviço na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b)** Satisfazer os custos da prestação mensal, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato previamente celebrado;

- c) Cumprir o presente Regulamento e as normas de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Identificar as roupas com material próprio para o efeito;
- e) Avisar a Instituição de qualquer pretensão de alteração ao Serviço;
- f) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- g) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

3.5. RESPONSÁVEL PELO CLIENTE

- a) O cliente é considerado responsável por si quando não se verifique a condição prevista no ponto seguinte;
- b) Designa-se por **responsável pelo cliente** perante a Fundação COI, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do indivíduo, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, 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.

3.6. DIREITOS DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE

O responsável pelo cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a) À informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do cliente, pelo qual é responsável;
- b) À informação específica e a solicitar a consulta do Processo individual do cliente, junto do Coordenador Técnico pelo Serviço de Apoio Domiciliário, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;
- c) Todas as informações previstas nos pontos anteriores, deverão ser solicitadas ao Coordenado Técnico do SAD, desde que não implique com áreas específicas, sendo que estas deverão ser solicitadas com 48 horas, em especial as relacionadas com Saúde e Psicologia;
- d) Conhecer e participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual delineado para o cliente.

3.7. DEVERES DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE

- a)** Tem a responsabilidade de gerir os rendimentos do cliente, nomeadamente receber a reforma/pensão e proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com o Regulamento Interno e com o contrato de prestação de serviços previamente celebrado;
- b)** Dever de informar-se acerca do estado de saúde do cliente;
- c)** Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d)** Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e)** Identificar as roupas com material próprio para o efeito.

3.8. DIREITOS DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA

- a)** Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b)** Ser respeitado pela sua hierarquia, outros colaboradores, clientes e/ou responsáveis;
- c)** Ter um ambiente de trabalho agradável;
- d)** Ao acesso a uma permanente atualização científica e pedagógica, bem como a ações de formação respeitantes à problemática em causa;
- e)** Encontrar no Serviço de Apoio Domiciliário condições dignas no que respeita a instalações e equipamentos, que lhe permitam um bom desempenho das suas funções;
- f)** Desenvolver um trabalho multidisciplinar, para resolução de problemas/situações dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário;
- g)** Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- h)** Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- i)** Apresentar sugestões que considere pertinentes.

3.9. DEVERES DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA

- a)** Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para o Serviço de Apoio Domiciliário;
- b)** Estudar, planificar atividades e assegurar os cuidados básicos e de saúde aos clientes;
- c)** Estudar a situação sócioeconómica e familiar dos candidatos à admissão e proceder, se necessário, à visita domiciliária;

- d)** Organizar os processos individuais dos clientes;
- e)** Diligenciar no Acolhimento dos clientes tendo em conta os critérios fixados no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f)** Efetuar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- g)** Promover a continuidade de laços familiares entre o cliente e a respetiva família;
- h)** Elaborar o Plano de Desenvolvimento Individual e proceder às respetivas reavaliações;
- i)** Estabelecer estratégias de intervenção;
- j)** Elaborar relatórios sociais e psicológicos e estatísticas;
- k)** Elaborar o Plano de Atividades, regras adequadas ao funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e respetiva avaliação, e submetê-las à aprovação do Conselho de Administração;
- l)** Acompanhar os clientes nas atividades de cariz lúdico e cultural, bem como nas saídas ao exterior;
- m)** Articular procedimentos e competências funcionais com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
- n)** Manter o sigilo profissional, respeitando e salvaguardando todos os antecedentes, dados pessoais e familiares dos clientes, relativamente ao conteúdo dos processos;
- o)** Respeitar o definido em procedimento instrutório de proteção e tratamento de dados pessoais da Fundação;
- p)** Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção, nomeadamente acerca da Legislação de enquadramento da presente Resposta Social e seus clientes.

3.10. DIREITOS DA EQUIPA DE COLABORADORES

- a)** Ser respeitado pelos superiores hierárquicos, outros colaboradores, clientes e responsáveis;
- b)** Existência de boas condições de trabalho asseguradas pela Instituição, quer do ponto de vista físico quer psicológico;
- c)** Ao reconhecimento da dignidade da sua função dentro do Serviço de Apoio Domiciliário, a ter condições de valorização pessoal e profissional, e acesso a ações de formação e seminários, tendo por objetivo melhorar a qualidade dos serviços;
- d)** Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- e)** Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e Legislação relacionadas com o exercício das suas funções;

f) Apresentar sugestões que considere pertinentes.

3.11. DEVERES DA EQUIPA DE COLABORADORES

Os colaboradores devem apoiar os clientes nas tarefas que se seguem:

- a)** Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- b)** Comparecer no serviço devidamente fardado e identificado;
- c)** Cooperar com a Equipa Técnica no apoio ao cliente;
- d)** Respeitar e tratar com urbanidade quer os clientes quer os restantes colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e)** Atender e informar, dentro das orientações que são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- f)** Dar o apoio e a atenção necessária aos clientes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;
- g)** Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes, colaborando na mudança de roupa pessoal e na substituição da fralda, caso o cliente necessite, e arranjo do domicílio, conforme previstos no Plano de Cuidados Individuais do cliente;
- h)** Assegurar o transporte necessário à distribuição de refeições no domicílio;
- i)** Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta e indiretamente quaisquer bens da Fundação COI em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- j)** Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;
- k)** Desempenhar outras tarefas que lhes forem atribuídas, dentro do perfil profissional;
- l)** Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento do SAD em articulação com o Coordenador Técnico;
- m)** Cumprir as orientações do Plano de trabalho semanal e do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente, dentro da sua área de competência;
- n)** Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;

- o)** Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do Plano de Cuidados Individuais;
- p)** Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;
- q)** Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas monetárias de clientes ou familiares;
- r)** No tratamento de clientes deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- s)** Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhes sejam confiadas e usar de lealdade para com superiores hierárquicos, outros colaboradores, clientes e responsáveis;
- t)** Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- u)** Zelar pela boa conservação e limpeza das viaturas de serviço e da loiça utilizada;
- v)** Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do SAD, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- x)** Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento do SAD, bem como a factos ou pormenores relativos aos clientes;
- z)** Respeitar o definido em procedimento instrutório de proteção e tratamento de dados pessoais da Fundação.

4. INSCRIÇÃO

- a)** As inscrições são feitas no Gabinete Social ;
- b)** É realizada uma entrevista no Gabinete Social onde são fornecidas todas as informações referentes à inscrição, lista de inscrição, admissão e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- c)** Pode ainda descarregar a Ficha de Inscrição, no sítio da Fundação COI, em <http://www.fundacao-coi.pt>. O preenchimento *on-line* não substituiu a inscrição presencial nem garante a entrada direta na Lista de inscrição;
- d)** Para formalizar a inscrição devem dirigir-se ao Gabinete Sociall.

4.1. NORMAS DE ADMISSÃO

- a)** Preenchimento da Ficha de Inscrição no Gabinete Social ;
- b)** Colaboração, pelo cliente ou pelo respetivo responsável, no preenchimento da Ficha de Avaliação de Diagnose;
- c)** Tomada de conhecimento, pelo cliente ou pelo respetivo responsável, da Situação Sócioeconómica do cliente, do contrato de Prestação de Serviço e das normas de funcionamento previstas no Regulamento Interno da Fundação COI, comprovando o seu conhecimento e recebimento através de assinatura do termo de responsabilidade para o efeito;
- d)** O processo de admissão será analisado pelo Gabinete Social que avaliará a sua conformidade e promoverá a admissão, após decisão da Administração Executiva;
- e)** Para além do definido no processo de admissão, toda a informação dos dados pessoais do cliente e do responsável são informatizados, para efeitos de elaboração do processo individual, manifestando assim, o seu consentimento através da assinatura do termo de responsabilidade. O responsável pelo cliente terá de assinar uma declaração em que autoriza a fotocópia do Cartão do Cidadão do próprio e do cliente, para constituição do processo individual. Deverá ainda, assinar declaração de consentimento informado em que autoriza a Fundação ao tratamento de dados pessoais, com a finalidade de contratualizar o serviço. O acesso ao processo individual do cliente é restrito à equipa técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, devendo esta cumprir com o definido no Código de Conduta e de Ética da Instituição relativo à confidencialidade;
- f)** Em caso de admissão considerada urgente, toda a admissão efetiva fica condicionada à entrega dos documentos e critérios de priorização, cabendo a responsabilidade da regularização previsto nº 5.4. à entidade colocante e família.

Todos os documentos e atos das alíneas b) a f) efetivar-se-ão aquando da ADMISSÃO.

4.2. LISTA DE INSCRIÇÃO

- a)** Constarão da Lista de Inscrição os clientes que, após realização da entrevista no Gabinete Social, manifestem o seu desejo de integrar o Serviço de Apoio Domiciliário e que preencheram a Ficha de Inscrição. Ser-lhes-á informado dos contactos telefónicos da Instituição e será elaborada ficha de registo de contactos;
- b)** Sempre que houver uma vaga no Serviço de Apoio Domiciliário, a Fundação COI contacta por escrito ou telefonicamente o cliente que se encontre inscrito há mais tempo,

que preencha os critérios de admissão, que tenha manifestado periodicamente o interesse pela vaga e que reúna as condições previstas;

- c)** Sempre que for admitida uma pessoa na Lista de Inscrição, ou for integrada uma pessoa no Serviço de Apoio Domiciliário, a referida Lista será atualizada;
- d)** O cliente, sempre que deseje, será informado da sua posição na Lista de Inscrição;
- e)** Mensalmente e, sempre que exista Lista de Inscrição, estará a mesma disponível para consulta. A metodologia de informação a clientes e familiares é o contato com o Gabinete Social e o Gabinete de Apoio Geral.

4.3. CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE INSCRIÇÃO

- a)** Anulada a inscrição por parte do cliente/responsável;
- b)** Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
- c)** Em situações de existência de vaga, o cliente/responsável não aceite integrar na resposta social.

5. ADMISSÃO

5.1. CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- a)** Serão admitidas 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 básica e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito, sem distinção de género, orientação sexual, cor, raça ou religião, sendo condição a existência de vaga;
- b)** Serão avaliados o grau de dependência, a existência ou não de família de suporte, o contexto sócio habitacional e a existência de carência económica;
- c)** A admissão de clientes portadores de doenças infetocontagiosas, e de patologia mental aguda, ou outros, estão sujeitos a análise técnica prévia por parte de Equipa Técnica e decisão do Conselho de Administração;
- d)** As admissões far-se-ão por ordem de inscrição, tendo em conta as variáveis autonomia, carência socioeconómica, ausência de suporte familiar e outras constantes noutras partes deste Regulamento, após Análise Técnica do processo e posterior decisão da Administração Executiva.

5.2. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA ADMISSÃO (de 1 a 4, sendo o 4 com maior ponderação):

A prioridade de cada admissão tem em conta os seguintes critérios, que são aplicados após análise criterial da situação:

a) Situação psicossocial: hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao cliente ou outra situação de emergência;

critérios de priorização	pontuação de cada critério
Localização geográfica: Freguesia do Pinhal Novo	4
Encaminhamento/Solicitação: Processo encaminhado pela Segurança Social	4
Encaminhamento/Solicitação: Processo encaminhado por unidades de saúde (Hospital/Unidades de Cuidados Continuados ou de Convalescença/parceiros da comunidade)	3
Encaminhamento/Solicitação: Processo encaminhado pelos parceiros da comunidade	2
Encaminhamento/Solicitação: Processo de candidatura espontânea	1
Situação Psicossocial: Emergência Social	4
Situação Psicossocial: Vítima de conflito familiar grave	3
Situação Psicossocial: Impossibilidade da família em assegurar os cuidados básicos	3
Situação Social: Ausência de rede de suporte	2

5.3. PERÍODO DE ADMISSÃO

A admissão pode ocorrer durante todo o ano, dependendo da existência de vagas, nos termos do número anterior.

5.4. DOCUMENTOS A ENTREGAR NO ATO DE ADMISSÃO

Para efeitos de admissão, o cliente do Serviço de Apoio Domiciliário deve marcar entrevista com o Gabinete Social para preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

a) Cartão de Cidadão do cliente, ou:

Bilhete de Identidade;

Cartão do Sistema de Saúde;

Cartão de Identificação Fiscal;

Cartão de Beneficiário da Segurança Social.

- b)** Cartão de Cidadão do responsável pelo cliente;
- c)** Declaração de pensão (atualizada e discriminada), bem como outros rendimentos;
- d)** Declaração de IRS e Nota de Liquidação;
- e)** Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente e declaração médica comprovativa da dieta alimentar (quando aplicável). E, prescrição médica datada e assinada e a posologia dos medicamentos a tomar (quando aplicável);
- f)** Comprovativo das despesas mensais fixas:
 - Três comprovativos da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - Três últimos recibos de encargos médios mensais com transportes públicos;
 - Três últimos recibos comprovativos das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado ou em caso de doença crónica;
 - Três últimos recibos de pagamento de comparticipação familiar em Residência de Idosos;
- g)** Declaração de bens patrimoniais do cliente emitida pelo serviço de finanças;

A prova de rendimentos declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade.

5.5. PROVA DE RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

Para efeitos de cálculo da comparticipação familiar mensal, serão considerados os seguintes rendimentos:

- a)** Declaração de IRS e nota de liquidação;
- b)** Declaração de pensão (atualizada e discriminada), bem como outros rendimentos;
- c)** Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;
- d)** Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à

disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios, de acordo com a Circular em vigor emitida pelo Instituto de Segurança Social.,

5.6. AVALIAÇÃO DE DIAGNOSE

- a)** A Avaliação de Diagnose tem como objetivo que, em diálogo com o cliente e/ou responsável, sejam obtidas informações que permitam à equipa multidisciplinar a elaboração do diagnóstico de cada cliente;
- b)** O Gabinete Social faz o diagnóstico da situação de cada cliente e da sua família. Analisará o grau de dependência da pessoa, a existência ou não de família de apoio, o contexto sócio habitacional e a existência de carência económica. Depois de efetuada a avaliação e tendo-se concluído a necessidade e adequação do Serviço de Apoio Domiciliário, proceder-se ao encaminhamento para a possível admissão;
- c)** A Avaliação de Diagnose só é marcada depois dos documentos referidos no **ponto n.º 5.4** terem sido entregues no Gabinete Social ;
- d)** Desta avaliação pode decorrer informação sobre o grau de prioridade para admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, que é decidida nos termos do **ponto n.º 5.2** do presente Regulamento.
- e)** É da responsabilidade do Gabinete Social a realização de uma visita domiciliária ao cliente, para melhor caracterização do parecer que serve de suporte à decisão de admissão. A análise do processo de admissão só se efetua após esta visita, durante a qual são verificadas as condições de vida e habitacionais do cliente, sendo a mesma agendada consoante a disponibilidade do cliente e/ou seu responsável;
- f)** Após a admissão, o cliente inicia um processo de adaptação ao Serviço de Apoio Domiciliário, por um período de 30 dias, em que será efetuado um acompanhamento ao acolhimento e posterior relatório, de acordo com o definido em processo próprio para a Resposta Social.

5.7. CONTRATO

- a)** Aquando da admissão do cliente é celebrado um contrato entre a Fundação COI e o cliente, ou seu responsável, que regula a prestação de serviços. Em todas as matérias

em que o mesmo seja omissor, prevalece o disposto na Legislação vigente aplicável e no presente Regulamento;

b) O Contrato é assinado por ambas as partes, sendo entregue uma cópia ao cliente ou ao seu responsável e outra cópia fará parte integrante do processo individual do cliente. Sendo ainda entregue ao cliente/responsável o Regulamento Interno.

5.8. PAGAMENTOS NO ATO DE ADMISSÃO

a) No ato da admissão é efetuado o pagamento da primeira mensalidade, cujo valor é calculado na avaliação do processo de admissão, tendo em conta a tabela de comparticipações e a legislação vigente. Este valor pode ser alterado por decisão do Conselho de Administração.

b) Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês;

c) Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será correspondente a meio mês.

6. DOAÇÕES

O cliente ou familiar poderão no ato da inscrição, fazer doações financeiras ou materiais à Fundação, ao abrigo da Lei do Mecenato. Estes valores constarão em recibo emitido em nome de quem o cliente, ou seu responsável indicarem, num único donativo ou mensalmente.

7. MENSALIDADE

7.1. PAGAMENTO DA MENSALIDADE

a) O valor da mensalidade será estabelecido, antes da admissão e após análise sócioeconómica dos rendimentos do agregado familiar, de acordo com o estipulado, na tabela de comparticipações em vigor;

b) O pagamento da mensalidade deverá ser realizado até ao dia 10 de cada mês, na sede da Fundação COI, sita na Avenida Zeca Afonso 2955 – 220 PINHAL NOVO;

c) O atraso do pagamento implicará uma penalização de 15% sobre a mensalidade até ao 15º dia exclusive. A partir do 15º dia haverá uma penalização de 25% sobre o valor da mensalidade;

d) O não pagamento em 2 meses consecutivos confere à Fundação COI o direito de rescindir contrato, com base em parecer elaborado pelo Gabinete Social, e decisão do

Conselho de Administração;

e) Com base na falta de pagamento, o cliente e/ou responsável deverá promover a desistência do serviço, no prazo máximo de quinze dias, após notificação do cliente ou seu responsável, e efetuar o pagamento do Serviço de Apoio Domiciliário, que se encontre em dívida à data de saída;

f) Se o cliente falecer nos primeiros 15 dias do mês, será cobrado o valor proporcional aos dias de permanência, calculado com base na mensalidade que lhe está atribuída;

g) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentada, exceder 15 dias seguidos.

h) Se o prazo estabelecido na **alínea d)** expirar, sem **ter sido apresentado um justo impedimento e sem** que os responsáveis tenham efetuado o pagamento em dívida a Fundação COI tem o direito de cessar os serviços de imediato, comunicando às entidades competentes a situação identificada;

i) Nos casos referidos nas **alíneas e)** e **h)** será também realizada uma informação ao Centro Distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do cliente de forma articulada;

j) Nos casos constantes das alíneas anteriores do presente ponto, poderá o Conselho de Administração decidir da não aplicação das medidas aí descritas;

7.2. CÁLCULO DA MENSALIDADE

a) A mensalidade a pagar por cada cliente é calculada com base nos seus rendimentos (trabalho dependente, trabalho independente, pensões, prestações sociais, bolsas de estudo e formação, prediais, capitais ou outras fontes de rendimento);

b) É determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, ao qual são deduzidas determinadas despesas fixas:

1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
2. O valor da renda da casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
3. Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
4. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso permanente em caso de doença crónica;
5. Despesas de comparticipação familiar pagas pelos descendentes em Residência de Idosos;

- c)** O somatório das despesas, referidas em 2., 3. e 4., serão consideradas até ao limite máximo equivalente ao montante da R.M.M.G.. Nos casos em que o valor é inferior, será considerado o valor real da despesa;
- d)** De acordo com a legislação em vigor, o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

Cálculo do rendimento *per capita*

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

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.

- e)** Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum;
- f)** As percentagens estabelecidas para as diferentes prestações de serviços foram definidas através do Acordo de Cooperação entre a Fundação COI e o Instituto de Segurança Social;
- g)** O valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos;
- h)** A prova de rendimentos declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade;
- i)** Comparticipação dos clientes:

SERVIÇOS	COMPARTICIPAÇÃO
Alimentação – Almoço + Lanche	25%
Alimentação – Jantar	8%
Higiene Pessoal	10%

SERVIÇOS	COMPARTICIPAÇÃO
Higiene Habitacional	7%
Tratamento de Roupa	9%
Diligências	6%
Grande Dependência	6%
Apoio no processo de gestão da saúde	2%
Animação sociocultural	2%
Serviços Complementares	Custo hora (Consultar anexo do presente regulamento)

j) O Serviço de Apoio Domiciliário implica a contratualização de pelo menos 4 serviços;

k) Os serviços disponíveis, são:

- Alimentação – Almoço + Lanche;
- Alimentação – Jantar;
- Animação sociocultural;
- Apoio no processo de gestão da saúde;
- Diligências;
- Grande Dependência;
- Higiene Habitacional;
- Higiene Pessoal;
- Serviços Complementares;
- Tratamento de Roupa;

l) O serviço de refeições (almoço+lanche) terá um valor máximo por cliente. O serviço de refeições (almoço+lanche) e (jantar) terá um valor máximo por cliente (consultar anexo do presente regulamento).

m) As mensalidades serão revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* mensal e nas opções de cuidados e serviços a prestar, pode a Instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação familiar.

8. HORÁRIO E CONTATOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona 7 dias por semana entre das 8H00 às 13H00 e das 16H00 às 19H00. Nas situações que ocorram fora do horário de funcionamento, o cliente pode efetuar contacto telefónico através do nº 21 236 23 02, ou presencial na

Sede da Fundação COI, sendo encaminhado para o Coordenador Técnico pelo Serviço de Apoio Domiciliário.

O Coordenador Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, apresenta-se ao cliente e/ou família no ato da Admissão, ficando estes (clientes) com os contactos e nome do Coordenador Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário.

9. INSTALAÇÕES

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado nas instalações da Sede da Fundação COI e as suas instalações/equipamentos são compostos por:

- Cozinha;
- Lavandaria;
- Gabinete de Apoio Geral;
- Receção;
- Gabinete Social;
- Duas viaturas ligeiras adaptadas.

10. RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal afeto ao SAD, encontra-se afixado em local de estilo, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo/categoria funcional, definido com a legislação em vigor.

11. SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

11.1. SERVIÇOS BÁSICOS

a) Serviço de Alimentação

O serviço de alimentação consiste no fornecimento e apoio nas refeições:

Almoço + Lanche:

O Almoço é constituído por uma refeição principal que inclui sopa, prato de peixe ou carne, fruta/doce e pão. O Lanche, entregue aquando da entrega do almoço, inclui uma bebida, sumo, leite ou iogurte e pão com queijo, fiambre ou doce. Estas refeições são distribuídas diariamente num período compreendido entre as 11H00 e as 13H00.

Jantar

É constituído por uma refeição principal que inclui sopa, com carne ou peixe, fruta/doce e pão fatiado. É distribuído diariamente num período compreendido entre as 17H00 e as 19H00.

NOTA: As ementas semanais estão afixadas na Sede da Fundação COI, são enviadas semanalmente para os domicílios dos clientes e encontram-se disponíveis para consulta no sítio <http://fundacao-coi.pt/>.

b) Serviço de Higiene Pessoal

Baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é proporcionado diariamente em dois períodos do dia: no período da manhã e no período da tarde. A equipa afeta poderá, sob pedido dos responsáveis/clientes, suspender o serviço do período da tarde sempre que este não se justifique. A equipa do Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos desde que sob a supervisão de pessoal de saúde qualificado. Sempre que possível é promovida e desenvolvida a autonomia progressiva dos clientes na realização da sua higiene pessoal.

c) Serviço de Higiene Habitacional

Arrumação e pequenas limpezas no domicílio, quando utilizado só pelo cliente, e apenas nas zonas essenciais à sua circulação. Priorizam-se, para este tipo de serviço, os mais necessitados e sem apoio familiar. O custo das limpezas gerais é calculado com base no número de horas despendidas a prestar, a multiplicar pelo custo/hora do pessoal disponibilizado para o efeito.

d) Serviço de tratamento de roupas

São consideradas para este serviço as roupas de uso diário exclusivo do cliente, roupa de cama e casa de banho.

A roupa é recolhida pela Fundação e entregue no domicílio do cliente.

e) Diligências:

- Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades do cliente;
- Acompanhamento ao exterior;
- Contatos com o exterior;

- Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos, devem ser feitos a pedido do cliente, em articulação com o familiar de referência. As aquisições serão sempre pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos;
- Os registos das aquisições fazem parte do Processo Individual do Cliente.

f) Grande Dependência:

A grande dependência consiste na prestação de apoio individualizado a pessoas acamadas de forma a satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana do cliente, nomeadamente na higiene pessoal, alimentar e de saúde.

g) Serviço de apoio no processo de gestão da saúde

Será assegurado pela Fundação COI, nos dias e em horário a definir com o respetivo profissional, o apoio no processo de gestão da saúde.

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes do SAD podem sempre que desejarem utilizar os cuidados de enfermagem da Instituição, efetuado assim, o respetivo pagamento dos serviços, mediante a tabela de preços, em vigor. Nas situações de urgência, devem recorrer aos serviços de saúde disponíveis (Centro de saúde e Hospital).

Os clientes do SAD são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.

h) Animação sociocultural:

Promoção de animação sociocultural na habitação do cliente, tendo em conta as necessidades e expectativas do cliente.

11.2. SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Estes serviços serão contratualizados com o cliente de acordo com as suas necessidades, mediante pagamento adicional.

Os serviços complementares incluem:

- a)** Orientação e acompanhamento de pequenas alterações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;
- b)** Pequenas reparações no domicílio;

c) Acompanhamento pessoal na residência durante períodos fora dos previstos no Serviço Básico - custo calculado com base no nº de horas despendidas a prestar, a multiplicar pelo custo/hora do pessoal disponibilizado para o efeito;

d) Deslocações ao exterior em atividades planeadas pelo Serviço de Apoio Domiciliário. O acompanhamento do cliente é efetuado pelos colaboradores definidos no respetivo Plano de Atividades;

- Em circunstâncias omissas é o responsável pelo cliente a assumir o acompanhamento e deslocação ao exterior;
- O estado de saúde do cliente poderá ser motivo de impedimento para a sua saída, bem como de participação nas Atividades;
- No planeamento das atividades realizadas é tida em conta a segurança dos clientes, o tempo de duração da atividade e a disponibilidade física e mental do cliente, bem como os equipamentos técnicos necessários para que este possa participar;
- Os passeios poderão ser gratuitos, ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes, dando o seu aval em documento próprio.

12. SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS

O Serviço de Apoio Domiciliário promove visitas domiciliárias no âmbito da supervisão dos serviços prestados.

13. BENS PESSOAIS DO CLIENTE

Os bens pessoais são todos os bens que se encontram no domicílio do cliente.

14. GUARDA DE CHAVES

a) Prevê-se a guarda de chaves dos domicílios, a pedido do cliente, para uso da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário sempre que, por motivos alheios ao cliente, não haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para efetuar o serviço;

b) Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pela Fundação COI;

c) A chave do domicílio do cliente fica à guarda da equipa de apoio domiciliário pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados ao cliente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo Cliente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

15. CUIDADOS DE SAÚDE

15.1. DIREITOS DO CLIENTE

Direito de usufruir de cuidados de saúde, de acordo com as suas necessidades individuais, prescrição médica e o previsto no seu Plano de Desenvolvimento Individual.

15.2. DEVERES DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE

Em caso de emergência, doença ou acidente será responsável pelo acompanhamento do cliente à unidade hospitalar.

15.3. MEDICAÇÃO

- a)** Só se efetua administração de medicação a clientes que possuam indicações expressas para tal, acompanhados de guia terapêutico e posologia médica assinada;
- b)** Esta situação só se verifica em casos expressos de falta ou inexistência de suporte familiar, ou de apoio ao cliente, após confirmada a incapacidade de realização desta tarefa.

15.4. EM CASOS DE EMERGÊNCIA, DOENÇA OU ACIDENTE

- a)** Em caso de doença ou acidente no decorrer do apoio prestado ao cliente pela equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, a Fundação COI obriga-se a comunicar o facto ao responsável ou pessoa indicada para o efeito aquando da admissão;
- b)** Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento hospitalar que dele advenham, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
- c)** A administração de medicação ao cliente obriga à apresentação de cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia, devidamente assinada e datada;
- d)** Na ocorrência de um óbito, ou sua eminência, na presença de um elemento da equipa de Serviço de Apoio Domiciliário, este informará imediatamente o familiar/responsável e o Coordenador Técnico;
- e)** Para além dos contatos disponíveis da sede da Fundação COI, fica ainda disponível o contato telefónico: 212382397 referente à Residência de Idosos, Resposta Social que funciona 24h/dia.

16. AJUDAS TÉCNICAS

- a)** O cliente tem ao seu dispor um banco de Ajudas Técnicas, da Fundação COI, se

necessitar de alguma ajuda específica, mediante aquisição e/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 ajuda;

b) Para o efeito, o cliente deve apresentar uma declaração médica que ateste a necessidade de ajuda técnica, e o tempo de utilização da mesma, tendo de contratualizar com o banco de Ajudas Técnicas da Fundação COI, no sentido de vir a usufruir desde apoio;

17. DESISTÊNCIAS/INTERRUPÇÕES

a) O cliente/responsável deve comunicar, em impresso próprio, a desistência/interrupção aos serviços administrativos da Fundação, com 8 dias úteis de antecedência, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência do cliente;

b) Caso este prazo não seja cumprido, será faturado o mês seguinte;

c) A não utilização pelo cliente dos serviços postos à sua disposição, em virtude de férias ou ausência temporária não lhe confere o direito à restituição das quantias já pagas à Fundação COI.

18. SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES

a) Os clientes ou seus responsáveis poderão sugerir alterações ao Regulamento Interno e opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas, no momento em que o momento for revisto;

b) Disponibiliza-se uma caixa de sugestões onde o cliente poderá colocar as suas sugestões e/ou propostas de melhoria;

c) As reclamações que os clientes entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito ao Conselho de Administração. Só este tem poder de decisão sobre as mesmas;

e) A Fundação COI disponibiliza aos seus clientes um livro de reclamações, de acordo com a Legislação vigente

19. TRATAMENTO DE SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES

a) Quando surge uma sugestão ou reclamação por parte do cliente e/ou responsável, é rececionada pelo Coordenador Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, este elabora uma análise da situação e redige um relatório que encaminha para o Conselho de Administração da Fundação COI;

b) Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao(s) reclamante(s) sobre o resultado da sua sugestão e/ou reclamação.

20. SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- a)** Os maus-tratos na prestação de cuidados ao Domicílio, são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do indivíduo;
- b)** Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o Coordenador Técnico pelo Serviço de Apoio Domiciliário, ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

21. TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

a) Colaboradores em relação aos clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo da gravidade do ocorrido, nos termos da Legislação vigente. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

b) Entre clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes o Coordenador Técnico pelo serviço, ou outro colaborador presente deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/responsáveis dos clientes serão informados dos acontecimentos, e das diligências efetuadas. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

c) Dos clientes para colaboradores

Em situações de maus-tratos do(s) cliente(s) aos colaboradores, o Coordenador Técnico pelo Serviço de Apoio Domiciliário deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, e informar a família do acontecimento, reportando ao Conselho de Administração a situação de maus-tratos.

Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

22. QUEBRA DE CONFIDENCIALIDADE

Toda a informação relativa ao cliente e sua família que seja facultada à Fundação COI será de carácter confidencial e apenas utilizado nos serviços técnicos da Fundação, que intervêm diretamente no Processo Individual do cliente. As informações acerca da permanência e estado de saúde do cliente serão sempre transmitidas ao seu responsável ou terceiros, expressamente autorizadas por este. Todos os dados constantes no processo individual estão protegidos nos termos da Lei nº 67/98 e legislação complementar. Em caso de quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual a Fundação COI se rege para diligenciar no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

23. SEGURANÇA

Todos os equipamento, produtos e acessórios passíveis de perigo no Domicílio do Cliente são da inteira responsabilidade dos Clientes/Responsáveis.

24. ALTERAÇÕES A ESTE REGULAMENTO INTERNO

- a)** Este Regulamento é revisto sempre que se justifique tendo em conta o melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e alterações dos protocolos celebrados com Entidades Oficiais ou alterações da Legislação vigente. A Fundação comunicará ao Instituto de Segurança Social as alterações ao Regulamento Interno, conforme o nº 2 do artº 30º do Decreto Lei nº 33/2014, de 4 de março. Quando esta situação ocorrer, os clientes e seus responsáveis serão avisados com 30 dias de antecedência sobre a matéria a alterar e suas implicações no Contrato de Prestação de Serviços assinado;
- b)** Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao Instituto de Segurança Social, I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor;
- c)** Estas alterações podem concretizar-se por anexos ao mesmo.
- d)** De acordo com os Estatutos da Fundação COI compete ao Conselho de Administração aprovar as suas alterações.

25. VALORES DE REFERÊNCIA

Os valores de referência constam do anexo ao presente Regulamento e poderão ser alterados, sempre que a base económica da sua organização for também alterada.



26. CASOS OMISSOS

Aos casos omissos ao presente Regulamento será aplicada a Legislação vigente e/ou serão analisados e decididos em reunião de Conselho de Administração da Fundação COI.

27. APROVAÇÃO

Aprovado em Reunião do Conselho de Administração da Fundação COI.

07/01/2019

O Conselho de Administração

ANEXO

VALORES DE REFERÊNCIA

1 – Cada Fotocópias do processo individual do cliente (custo operacional)	0,50 €
2 – Serviço de refeições <ul style="list-style-type: none">• Almoço + Lanche• Almoço + Lanche + Jantar	92,00€ 149,00€
3 – Serviços Complementares	Custo hora/6€

07/01/2019

O Conselho de Administração



