

Ficha de Protocolo

Resumo do Protocolo

Entidade: **Dignuscare Apoio Domiciliário Unipessoal, Lda.**

Local: **Amadora**

Serviços/Produtos: **Prestação de serviços personalizados e individualizados no domicílio a todas as pessoas que por motivos de doença, deficiência ou outros não possam garantir as suas actividades quotidianas e as suas necessidades fundamentais**

Benefícios e Vantagens:

- 1. Desconto de 15% em todos os serviços de apoio domiciliário:**
 - **Higiene, cuidados de imagem e conforto pessoal;**
 - **Elaboração, administração e apoio de refeições;**
 - **Lembrança e administração de medicação sob supervisão médica;**
 - **Acompanhamento no domicílio e em deslocações ao exterior;**
 - **Apoio nocturno;**
 - **Higiene habitacional e tratamento de roupas**
- 2. Desconto de 15% sobre os cuidados de saúde prestados no domicílio por técnicos devidamente credenciados e diplomados: Enfermagem, Recolha de análises (Laboratório Nova Era-Luz, Lda.), Fisioterapia, Terapia da fala, Outros.....**

Aplicável a: **Sócios/as e familiares directos**

Em vigor desde: **12 de Julho de 2013**

Contactos da Entidade

Morada: **Rua Comandante Ramiro Correia, nº2C**

C. Postal: **2700-206**

Localidade: **Mina d' Água, Amadora**

Telefone: **214963519**

Telemóvel: **966462735**

Fax: **N/A**

E-mail: **dignuscare@gmail.com**

Site:

Nota: Para informação detalhada dos termos e condições deste protocolo queira, por favor, consultar a documentação em anexo. **Para o esclarecimento de eventuais questões queira, por favor, consultar directamente a Entidade Protocolada.**





Entre :

Primeiro :Dignuscare Apoio Domiciliário Unipessoal, Lda., com Sede na Rua Teixeira de Pascoais, nr.23 piso -1/A 2700-804 Amadora e estabelecimento de atendimento na Rua Henrique Paiva Couceiro, nr.10 Sala 83 2700-453 Amadora, com o NIF 510 063810, adiante designada por Primeira Outorgante;

Segundo : **Associação de Oficiais das Forças Armadas** com sede na Rua Infanta D. Isabel, nº 27 C, 2780-064 Oeiras, contribuinte fiscal nº 503444626, adiante designada por AOFA

É celebrado o presente protocolo nos termos e cláusulas seguintes:

1º
(Objecto)

O presente protocolo destina-se à prestação de serviços personalizados e individualizados no domicílio a todas as pessoas que por motivos de doença, deficiência ou outros não possam garantir as suas actividades quotidianas e as suas necessidades fundamentais.

2º
(Beneficiários)

Os beneficiários do presente protocolo são os Oficiais das Forças Armadas Portuguesas, dos Ramos da Marinha, Exército e Força Aérea, inscritos como Associados da AOFA bem como os respectivos familiares directos.

3º
(Identificação)

Para usufruir dos benefícios do presente protocolo deverão os beneficiários apresentar um documento identificativo da AOFA (Cartão de Sócio), podendo a Primeira Outorgante, se assim o entender, solicitar qualquer outro documento de identificação, com fotografia, de forma a melhor proceder à respectiva identificação.

4º
(Deveres da AOFA)

A AOFA compromete-se a divulgar junto dos seus Associados, através do recurso a diversos meios ao seu alcance, a Primeira Outorgante, informando-os designadamente dos produtos e serviços englobados no protocolo bem como das respectivas condições, vantagens e descontos estabelecidos.

5º
(Deveres da Primeira Outorgante)

A Primeira Outorgante compromete-se a cumprir as condições, vantagens e descontos estabelecidos no presente protocolo perante os Beneficiários e, na medida do possível, publicitar em espaços próprios (exemplo, sítio da internet) o protocolo estabelecido com a AOFA.

6º
(Benefícios)

A Primeira Outorgante concederá aos Beneficiários deste protocolo os seguintes benefícios:

1. Desconto de 15% em todos os serviços de apoio domiciliário:
 - Higiene, cuidados de imagem e conforto pessoal;
 - Elaboração, administração e apoio de refeições;
 - Lembrança e administração de medicação sob supervisão médica;
 - Acompanhamento no domicílio e em deslocações ao exterior;
 - Apoio nocturno;
 - Higiene habitacional e tratamento de roupas;

2. Desconto de 15% sobre os cuidados de saúde prestados no domicílio por técnicos devidamente credenciados e diplomados:
 - Enfermagem;
 - Recolha de análises (Laboratório Nova Era-Luz, Lda.);
 - Fisioterapia
 - Terapia da fala
 - Outros.....

TR

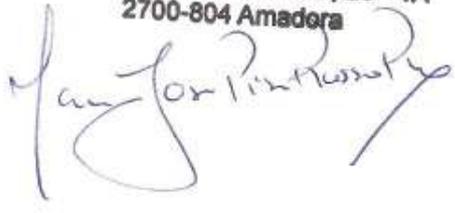
(Vigência do Protocolo)

Este Protocolo terá uma vigência de um ano, contado a partir da data da respectiva assinatura, sendo renovado automaticamente por igual período, podendo ser denunciado por escrito e por qualquer das partes, em qualquer momento, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

Oeiras, 12 de Julho de 2013

A 1ª Outorgante

Dignuscare
Apoio Domiciliário, Unipessoal, Lda
NIPC 510 063 810
Rua Teixeira de Pascoais, 23 - 1A
2700-804 Amadora



A AOFA



ASSOCIAÇÃO DE OFICIAIS
FORÇAS ARMADAS



Tabela de Preços

Tabela Mensal/22 dias

Serviços: Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal, Assistência medicamentosa, Higiene habitacional, Preparação e acompanhamento das refeições, Tratamento de roupas, Transportes ocasionais, Aquisição de bens e produtos de 1ª necessidade, Acompanhamento ao exterior: consultas, passeios e visitas a familiares e amigos, apoio nocturno, etc.

HORAS	VALOR/HORA €	TOTAL MENSAL €
1,00	8,50	187,00
2,00	8,30	365,00
3,00	8,00	528,00
4,00	7,50	660,00
5,00	7,30	803,00
6,00	7,00	924,00
7,00	6,80	1047,00
8,00	6,50	1144,00
9,00	6,50	1287,00
10,00	6,30	1386,00
11,00	6,30	1524,00
12,00	6,00	1584,00

Tabela Mensal/30 dias

Serviços: Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal, Assistência medicamentosa, Higiene habitacional, Preparação e acompanhamento das refeições, Tratamento de roupas, Transportes ocasionais, Aquisição de bens e produtos de 1ª necessidade, Acompanhamento ao exterior: consultas, passeios e visitas a familiares e amigos, apoio nocturno, etc.

HORAS	VALOR /HORA €	TOTAL/MENSAL €
1,00	9,50	285,00
2,00	9,00	540,00
3,00	8,50	765,00
4,00	8,00	960,00
5,00	7,50	1125,00
6,00	7,30	1314,00
7,00	7,00	1470,00
8,00	6,50	1560,00
9,00	6,30	1701,00
10,00	6,00	1800,00
11,00	6,00	1980,00
12,00	6,00	2160,00



Tabela de Preços

Tabela Fim-de-Semana

Serviços: Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal, Assistência medicamentosa, Higiene habitacional, Preparação e acompanhamento das refeições, Tratamento de roupas, Transportes ocasionais, Aquisição de bens e produtos de 1ª necessidade, Acompanhamento ao exterior: consultas, passeios e visitas a familiares e amigos, apoio nocturno, etc.

HORAS	VALOR /HORA€	TOTAL/SEMANAL€
1,00	12,50	25,00
2,00	12,50	50,00
3,00	12,50	75,00
4,00	10,50	84,00
5,00	10,50	105,00
6,00	10,50	126,00
7,00	10,00	140,00
8,00	10,00	160,00
9,00	9,50	171,00
10,00	9,50	190,00
11,00	9,00	198,00
12,00	9,00	216,00
16,00	8,00	256,00
24,00	7,00	336,00

TABELA - ACOMPANHAMENTO TOTAL 24 HORAS

Serviços: Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal, Assistência medicamentosa, Higiene habitacional, Preparação e acompanhamento das refeições, Tratamento de roupas, Transportes ocasionais, Aquisição de bens e produtos de 1ª necessidade, Acompanhamento ao exterior: consultas, passeios e visitas a familiares e amigos, apoio nocturno, etc.

22 DIAS	Total Mensal
24/Horas/dia	2.250,00 €
30 DIAS	Total Mensal
24/Horas/dia	2.760,00 €

Tabela – Higiene Pessoal

Horas	Total/Mensal
Das 8 horas às 20 horas(5 Dias 2x)22 dias	198,00
Das 21 horas às 24 horas(5 dias 2x)22 dias	215,00
Das 8 horas às 20 horas(7 Dias 2x)30 dias	300,00
Das 21 horas às 24 horas(7 dias 2x)30 dias	315,00



Tabela de Preços

Tabela –Serviços de enfermagem/fisioterapia e terapia da fala no Domicílio

Dispomos de técnicos devidamente credenciados e diplomados

Serviços de enfermagem: pensos, injeções, algiações, colocação de sondas gástricas, retirar pontos ou agrafes, tratamento de feridas, úlceras de pressão ou escaras, apoio a acamados, estomaterapia, etc. Recolha de análises clínicas no domicílio (Laboratório Nova Era-Luz, Lda.)	Os preços variam consoante o tipo de serviço a prestar.
Terapia da Fala (crianças e adultos)	30,00€ (Avaliação) / 25,00€ (Sessão)
Fisioterapia	10/35,00€ de acordo com as necessidades dos equipamentos a utilizar

Condições:

- Contrato de serviços de apoio domiciliário mínimo 2 horas.
- Em serviços de fisioterapia e terapia da fala existe a possibilidade de se fazerem pacotes de tratamentos.
- Deslocações para fora da localidade acrescem 0,36 € / km.
- Os preços apresentados não contemplam a aquisição dos bens para a elaboração das refeições assim como de produtos de higiene.
- Os preços apresentados são isentos de Iva ao Abrigo do nr.6 do Art.9 do Civa.
- Os preços apresentados são vinculativos. Cada caso será avaliado independentemente, podendo variar consoante o grau de dependência e em casos em que os serviços possam ser disponibilizados a mais do que uma pessoa.
- A DIGNUSCARE cumpre os procedimentos estabelecidos pelo Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais vigente para esta valência.
- A DIGNUSCARE efectuará antes do início da prestação dos serviços uma visita domiciliária totalmente gratuita e sem qualquer compromisso, para uma real avaliação das necessidades do cliente.
- Todos os nossos colaboradores se encontram devidamente qualificados para o desempenho das funções que lhes são atribuídas e garantimos a formação contínua. Todos se encontram abrangidos por seguros de acidentes pessoais e responsabilidade civil.



Protocolos:

Temos protocolo com as seguintes entidades: Cartão 65+/Serviços Sociais da Administração Pública/Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública/Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana/Serviços Sociais da Caixa Geral de Depósitos/Alzheimer Portugal/Força Aérea Portuguesa e Exército português.



Regulamento Interno

DIGNUSCARE – Apoio Domiciliário, Unipessoal, Lda.

Natureza e Objectivos

Artigo 1º.

Caracterização e localização

“A Dignuscare - Apoio Domiciliário, Unipessoal, Lda.” é uma empresa de capital próprio, que presta cuidados individualizados e costumados no domicílio a indivíduos e suas famílias, com sede fiscal na Rua Teixeira de Pascoais, nr.23 piso -1/A, concelho da Amadora, detentora da Licença de Funcionamento nr.05/2012 e que se rege pelas normas a seguir descritas.

Artigo 2º.

Objectivos específicos

O serviço de apoio domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

São considerados valores fundamentais para a prática da acção institucional, a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa como referência da acção, a responsabilidade e a competência como atributos do profissionalismo e a integridade como condição da liberdade, quer pessoal, quer dos clientes, quer dos colaboradores. A manutenção da confidencialidade é um elemento fundamental da ética profissional que abrange todos os colaboradores. A gerência, colaboradores, clientes e familiares têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento. A prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a empresa, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.

Artigo 3º.

Âmbito

São objectivos deste serviço:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e das suas famílias;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
4. Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
5. Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
6. Evitar a institucionalização dos indivíduos;
7. Contribuir para a melhoria da auto-estima do cliente e famílias;
8. Promover e desenvolver a reaprendizagem e as competências pessoais e sociais;

Artigo 4º

Critérios de Admissão

São destinatários desta resposta social todos os residentes de ambos os sexos e suas famílias, em situação de dependência física e psíquica no concelho da Amadora, ou nos concelhos limítrofes onde não exista esta resposta. Será dada prioridade a candidatos que venham referenciados de centros médicos, hospitalares, juntas de freguesia, etc.

Tendo sempre em conta a situação de vulnerabilidade quer física quer psicológica dos candidatos e de elementos fundamentais tais como: idade, tipo de cuidados exigidos, ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário, risco de isolamento social e situações de emergência social. Os critérios de admissão são avaliados pela direcção técnica e aprovados pela gerência da empresa.

Artigo 5º

Processo de Inscrição

1. A organização do processo de candidatura é da responsabilidade dos serviços administrativos.
2. O cliente e/ou os seus responsáveis podem contactar a empresa, todos os dias úteis das 9.00 às 13.00 h e das 14.00 h às 18.00h, onde lhes será disponibilizada toda a informação solicitada e entregue uma ficha de inscrição que será preenchida pelo cliente. Deverão proceder à entrega da cópia dos seguintes documentos:
 - 2.1. Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade;
 - 2.2. Cartão de Contribuinte;
 - 2.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - 2.4. Cartão de Saúde;
 - 2.5. Boletim de vacinas;
 - 2.6. Relatório médico com indicação da situação de saúde actualizado;
 - 2.7. Uma fotografia tipo passe;
 - 2.8. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização de dados pessoais para a elaboração do processo de cliente;
 - 2.9. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 6 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja actualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada;
3. As admissões serão efectuadas sempre que haja vaga, mediante proposta da direcção técnica e a respectiva aprovação da gerência;

Artigo 6º.

Admissão

Após a análise da candidatura e efectuada a avaliação diagnóstica, a direcção técnica elabora a proposta de admissão, que será validada pela gerência e comunicada ao cliente no prazo de dois dias úteis.

Durante este processo devem ser identificadas as seguintes condições:

1. Caracterização do agregado familiar do cliente;
2. Situação socioeconómica do cliente e do agregado;
3. Identificação do contexto habitacional;
4. Descrição das condições de vida do cliente;
5. Identificadas as necessidades e interesses do cliente ao nível social, cultural, emocional, de saúde, físico, económico e espiritual;
6. Relatório médico com indicações sobre a situação de saúde geral, indicação terapêutica, indicação das capacidades funcionais e cognitivas do cliente, necessidade de cuidados de medicina física e/ou reabilitação;
7. Identificação dos hábitos, estilos de vida, preferências e expectativas futuras (alimentares, ocupação dos tempos livres, actividades físicas, lúdicas e culturais);
8. Identificação das expectativas futuras relativamente ao seu projecto de vida e das necessidades e expectativas em relação aos serviços a contratar.

Artigo 7º.

Processo Individual do Cliente

Após a admissão do candidato é elaborado o processo individual do cliente onde constará:

- Identificação do cliente
- Documentação pessoal

- Ficha de atendimento / Inscrição
- Ficha de avaliação inicial
- Carta de admissibilidade e carta de aprovação ou de n/aprovação
- Cópia do contrato/declarações relevantes
- Identificação e contactos da pessoa de referência do cliente
- Dados de identificação e de caracterização social do cliente
- Processo individual de saúde
- Ficha de avaliação diagnostica
- Relatório do programa de acolhimento do cliente
- Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente
- PI - Processo de desenvolvimento individual
- Relatório de monitorização e avaliação do PI
- Registo das prestações de serviços/actividades
- Registo de acções não conformes/reclamações/observações/ausências
- Correspondência e outros documentos considerados de interesse
- Registo da cessação do contrato com a respectiva indicação dos motivos.

De igual modo será elaborado um processo do cliente no domicílio, com o seguinte índice:

- Identificação do cliente
- Registo da equipa técnica
- Informações relevantes e contactos importantes
- Ementa semanal (se necessário)
- Folha de ocorrências
- Contrato
- Regulamento interno
- Declarações

Artigo 8º.

Prestação de Serviços e Actividades Desenvolvidas

1 A empresa presta os seguintes serviços:

- 1.1. Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
- 1.2. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de profissionais de saúde qualificados ou disponibilização de cuidados especiais de saúde por subcontratação;
- 1.3. Assistência medicamentosa;
- 1.4. Fornecimento e/ou confecção de refeições no domicílio;
- 1.5. Acompanhamento das refeições;
- 1.6. Higiene habitacional estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- 1.7. Tratamento de roupas;
- 1.8. Disponibilização de informação relativa ao acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
2. São realizadas ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Acompanhamento e contactos com o exterior;
 - 2.2. Aquisição de bens alimentícios e outros de 1ª necessidade;
 - 2.3. Acompanhamento a actividades sócio recreativas e culturais no âmbito da melhoria da autonomia física e treino de memória;
 - 2.4. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto;
 - 2.5. Apoio em situações de urgência.

Artigo 9º.

Horário

O Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana, ininterruptamente, com excepção dos dias 25 de Dezembro e 1 de Janeiro.

O estabelecimento sito na Rua Henrique Paiva Couceiro, nr.10 sala 83, tem o seguinte horário: de 2ª feira a 6ª feira das 9.00 horas às 13.00 horas e das 14.00 horas às 18.00 horas.

No caso de haver familiares de assumam a responsabilidade do cliente ocasionalmente, devem informar a empresa da sua ausência.

Artigo 10º.

Mensalidades

A tabela de comparticipações familiares será calculada tendo em conta as orientações da legislação/normativa em vigor e encontra-se afixada nas instalações do serviço.

As mensalidades serão revistas regularmente, consoante o custo médio real do utente à empresa.

O pagamento das mensalidades deverá ser efectuado por transferência bancária, do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeitam, caso contrário podem ser aplicadas as seguintes taxas:

Acréscimo de 5% sobre a mensalidade até ao final do mês em dívida;

A percentagem anterior ser acrescida de 10% por cada mês ou fracção do mês até ao pagamento da dívida.

Nos casos, de desistência ou ausência temporária, a mensalidade será considerada por períodos de 15 dias.

Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, os serviços poderão ser suspensos até regularização das mensalidades e será realizada uma análise individual do caso por parte da gerência. Poderá ocorrer a rescisão do contrato assinado aquando da admissão, de acordo com as normas legais aplicáveis, devendo os responsáveis pelo cliente assumir o seu acolhimento.

Em casos que se justifiquem poderá ocorrer uma redução como por exemplo: quando o serviço for utilizado por mais de um elemento do agregado familiar ou em casos de contratos de longa duração.

Artigo 11º.

Quadro Pessoal

A direcção técnica deste estabelecimento, compete a um técnico com formação técnica e académica, nos termos da legislação em vigor para a resposta social do SAD.

Para assegurar o regular funcionamento e manutenção este estabelecimento dispõe de um quadro de pessoal, cuja identificação e formação se encontra afixada nas suas instalações em lugar visível.

Artigo 12º.

Direitos dos Utentes

Constituem direitos do utente:

1. Ser integralmente respeitada a sua vontade própria;
2. A prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e igualdade de vida;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Ser tratado com consideração e respeito pela sua identidade pessoal, respeitar as suas convicções religiosas, sociais, políticas, usos e costumes;
6. Ser mantida a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao cuidador responsável pela prestação de serviços;
7. À prestação dos serviços solicitados e contratados para acobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
8. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
9. Ver respeitada a sua intimidade e privacidade

10. Reclamar, ou apresentar sugestões, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
11. Ao sigilo dos dados constantes no processo.
12. À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização, da respectiva família ou responsável.
13. Ser acompanhado numa situação de emergência por um ajudante de acção directa a um estabelecimento de saúde até a chegada de um familiar/responsável.
14. Na ocorrência de falecimento de um cliente na presença exclusiva de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável, assim como o seu superior, devendo ser solicitada a presença do médico assistente ou do delegado de saúde.

Artigo 13º.

Deveres dos Utentes

São deveres do utente, designadamente:

1. Colaborar com a equipa de serviço de apoio domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
2. Satisfazer os pagamentos de acordo com o previamente estabelecido;
3. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente regulamento e do contrato;
4. Avisar a empresa de qualquer alteração ao serviço;
5. Prestar com verdade e lealdade todas as informações referentes ao seu estado de saúde e rendimentos;
6. Participar nas reuniões de avaliação ou outras;
7. Fornecer os materiais e equipamentos necessários à realização dos serviços a prestar no domicílio;
8. Informar atempadamente qualquer alteração que ocorra no seu domicílio e que constitua impedimento para a prestação dos serviços contratados;

9. Respeitar os colaboradores e gerência desta empresa;
10. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

Artigo 14º

Direitos dos Responsáveis/Familiares

São direitos dos responsáveis/familiares, designadamente:

1. Obter informação adequada sobre o cliente que é responsável;
2. Participar nas acções promovidas pelo SAD;
3. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

Artigo 15º

Deveres dos Responsáveis/Familiares

São deveres dos responsáveis/familiares, designadamente:

1. Comparecer sempre que solicitado para tratar de assuntos relacionados com a pessoa a seu cargo no sentido de cooperar na procura do seu bem-estar e qualidade de vida;
2. Tratar com respeito e dignidade os utentes, cuidadores e gerência;
3. Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno;
4. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

Artigo 16º.

Direitos dos Cuidadores

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Encontrarem-se devidamente definidas as suas funções e responsabilidades;
3. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
4. Serem tratados com respeito e dignidade pelos colegas, superiores hierárquicos, utentes e seus familiares;
5. Usufruírem de seguro de acidentes de trabalho;

6. Os seus direitos estão salvaguardados no disposto do código do trabalho (Lei 7/2009 de 12 Fevereiro);
7. De acordo com a legislação em vigor é promovida a observação médica dos cuidadores e mantidos os respectivos registos médicos no seu processo.

Artigo 17º.

Deveres dos Cuidadores

1. Guardar lealdade à empresa, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes ou que afectem os interesses da mesma;
2. Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da empresa, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
3. Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
4. Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da empresa;
5. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
6. Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e superiores com atributo profissional;
7. No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
8. Não violar a correspondência do cliente;
9. Respeitar o domicílio do cliente: não danificar ou subtrair bens ou objectos, não proceder a alterações sem a prévia autorização do cliente;
10. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

11. Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da empresa em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite;
12. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
13. Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacto das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
14. Informar os serviços administrativos sempre que se verifique alteração de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e número de pessoas na sua dependência;
15. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

Artigo 18º.

Obrigações da empresa prestadora dos serviços

1. Prestar os serviços constantes deste regulamento interno e/ou os estabelecidos no contrato;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
5. Manter os ficheiros de pessoal e clientes actualizados;
6. Manter actualizados os processos dos clientes;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Dispor de um livro de reclamações de acordo com a legislação em vigor;
9. Manter actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

Artigo 19º.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Aspectos de Ordem Geral

1. A empresa não se responsabiliza pela perda ou danos de objectos pessoais;
2. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão do cliente;
3. A empresa declina eventuais responsabilidades sobre quaisquer acidentes que possam ocorrer com os clientes, uma vez que os mesmos não são passíveis de cobertura por parte das companhias de seguros;
4. O serviço de apoio domiciliário não presta cuidados de saúde aos clientes. No caso de ocorrer alguma situação grave, serão contactados os serviços de emergência médica do serviço nacional de saúde e os familiares serão de imediato informados para procederem ao acompanhamento do utente;
5. Ao familiar responsável será entregue uma cópia do presente regulamento e será, no acto de admissão, celebrado um contrato de prestação de serviços, onde o responsável pelo utente se compromete ao pagamento da mensalidade estabelecida e ainda a cumprir e fazer cumprir ao utente todas as normas de funcionamento. De igual modo o responsável compromete-se a comparecer na empresa sempre que para tal sejasolicitado;
6. Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente:
 - 6.1 Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
 - 6.2 Em caso de internamento superior a 15 dias, o cliente usufrui de um desconto na participação de 25% do valor diário, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 3 meses;

- 6.3 Em situações de férias e/ou acompanhamento de familiares poderá interromper o serviço por um período máximo de 1 mês usufruindo de um desconto de 15% por dia;
7. Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador de serviços:
- 7.1 A prestação do serviço de apoio domiciliário cessa por denúncia, institucionalização ou morte do cliente. Se a institucionalização ou morte do cliente ocorrer na 1ª quinzena do mês haverá lugar a um desconto de 40% da participação familiar mensal.

Artigo 20º.

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 27 de Fevereiro de 2012

Elaborado por : Maria José Pisco Russo Rosa