

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

A empresa de apoio domiciliário, designada por APOIO & COMPANHIA, LDA., com acordo de cooperação para resposta social de serviços de apoio domiciliário, celebrado como Centro Distrital do Porto, em 18 de Novembro de 2009, pertencente a APOIO & COMPANHIA, LDA., sociedade por quotas, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado do Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de Março.

Norma III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento, que deverá ser dado a conhecer aos clientes/famílias no momento de admissão, visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Serviço de apoio domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 Acompanhamento diurno
 - 1.2 Acompanhamento Nocturno
 - 1.3 Higiene Pessoal e Imagem
 - 1.4 Companhia e deslocações
 - 1.5 Massagens
 - 1.6 Cabeleireiro, Manicura e Estética
 - 1.7 Limpeza ao Domicílio
2. A Apoio & Companhia realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1 Confecção de refeições no domicílio
 - 2.2 Lavandaria (em regime de outsourcing).

Norma V

Condições de Admissão

1. A admissão de Clientes é efectuada após triagem realizada pela direcção da empresa, de acordo com critérios previamente definidos e tendo por base as normas legais que regulamentam este tipo de Empresa.
2. No acto de admissão é celebrado um contrato, no qual devem constar os serviços prestados, a mensalidade e as respectivas condições de pagamento, assim como condições de cessação do contrato.
3. Processo Individual do Cliente
Deverá existir em documento próprio um processo do cliente, onde conste:

- 3.1 Identificação e residência do cliente;
 - 3.2 Identificação, residência e contactos do familiar directo que acompanha o cliente;
 - 3.3 Indicação do Médico Assistente e seu contacto;
 - 3.4 Descrição do estado físico e mental do cliente;
 - 3.5 Natureza e periodicidade dos serviços a prestar, e identificação dos prestadores de serviços;
 - 3.6 Data de início da prestação de serviços;
 - 3.7 Data de fim da prestação de serviços (quando conhecida);
 - 3.8 Cópia do contrato celebrado.
4. Reserva-se à Direcção da empresa o direito da rejeição da prestação de serviços.

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA VI

Instalações e Horários de Funcionamento

1. Instalações:

Sede:

Rua General Humberto Delgado, 229 – 5.8
4425-653 Pedrouços

Estabelecimento e Escritórios de Atendimento:

Rua do Campo Alegre, 1162
4150-173 Porto

2. Os Serviços funcionam nos seguintes horários:

Serviços de atendimento: De segunda a sexta-feira das 14h30 às 18h30 (mediante marcação prévia procede-se atendimento no escritório ou em domicílio, fora deste horário).

Serviços de Apoio Domiciliário - O horário de prestação de serviços é estabelecido de acordo com as situações reais em quem é prestado o Apoio. A duração da prestação do serviço varia conforme a situação do cliente e das suas necessidades. É definida no acto da sua admissão, e na execução do diagnóstico individual, podendo contudo ser reajustada após cada momento de avaliação periódica.

3. São fornecidas pelo serviço, as refeições solicitadas em horários adequados aos idosos e às suas necessidades. Mediante situação contratual as refeições poderão ser preparadas no domicílio.
4. A roupa do Cliente é tratada nos Serviços de Lavandaria dos parceiros contratualizados pela Apoio & Companhia Lda, caso haja interesse por parte do mesmo.

CAPÍTULO II DIREITOS E DEVERES

NORMA VII

Direitos e Deveres dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Informação sobre as normas e regras de funcionamento da Empresa, prescritas no presente regulamento bem como as orientações dimanadas da Direcção da empresa;
2. Informação sobre outros assuntos julgados de interesse para si ou para outros clientes, desde que relacionados com a actividade da empresa;
3. Ser tratado com respeito pela sua identidade pessoal e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
4. Usufruir dos Serviços constantes do contrato estabelecido entre o Cliente/Família e a Direcção da empresa;
5. Respeito pela sua individualidade e privacidade;

6. Qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados;
7. Não ser sujeito a coacção física e psicológica;
8. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste último caso permitido fazer alterações nem remover bens sem a sua autorização prévia e ou da respectiva família;
9. Solicitar a suspensão da prestação de Serviços, nos termos e sob as condições previstas no Capítulo VII do presente Regulamento.
10. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados. A entrega da mesma obedece a uma formalização por escrito, do qual é objecto de registo em formulário interno próprio, com a referência APO005-09.
11. O acesso à ementa semanal sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições.
12. O cliente tem direito a solicitar recibo sobre os pagamentos efectuados pela prestação de serviços por parte da Instituição.

São deveres dos clientes:

Ao cliente é devido o cumprimento das normas, regulamentos e demais condições estabelecidas aquando da contratação, nomeadamente:

1. Manter uma atitude correcta e de respeito em relação ao pessoal, colaborando com este e facilitando o seu trabalho;
2. Preservar, através de uma correcta utilização, os objectos e equipamento postos à sua disposição;
3. Pagamento dos valores estabelecidos no contrato;
4. No caso de haver “passagem de serviço” entre colaboradores da empresa e familiares envolvidos na intervenção diária, deverá a mesma ser objecto de um cumprimento de horários o mais rigoroso possível;
5. Informar a empresa, na pessoa de um responsável ou na pessoa do agente geriátrico, de qualquer situação anómala encontrada nos procedimentos ou comportamentos da pessoa em causa ou do agente, de forma a colmatar qualquer falha ou incorrecção de comunicação, e repor a ordem no relacionamento;
6. Fornecer os meios no domicílio para permitir a intervenção por parte dos colaboradores da empresa, sem que haja necessidade de recorrer a serviços exteriores não previstos, nomeadamente, materiais de limpeza, materiais de consumo geriátrico, medicamentos, alimentos ou outros.

NORMA VIII

Direitos e Deveres da APOIO & COMPANHIA e seu pessoal

1. São direitos da APOIO & COMPANHIA e seu pessoal:
 - 1.1 Ser tratado com respeito e urbanidade;
 - 1.2 Ser-lhe feito o respectivo pagamento pelo trabalho efectuado, conforme acordo entre as partes;
 - 1.3 Reportar situações anómalas aos procedimentos habituais ao Cliente responsável, de forma a poder estabelecer os procedimentos a tomar como rotina.
2. São deveres da empresa e do trabalhador:
 - 2.1 Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal e os clientes;
 - 2.2 Ser assíduo e pontual ao serviço, exercendo com zelo e dedicação o trabalho que lhe é confiado;
 - 2.3 Não divulgar informações e guardar sigilo sobre dados relativos à Instituição e aos clientes;
 - 2.4 Zelar pela preservação de bens, instalações e equipamentos dos clientes;
 - 2.5 Participar nas acções de formação proporcionadas pela entidade patronal.

NORMA IX

Passeios ou Deslocações

1. Todos os passeios ou deslocações deverão ser custeadas pelo cliente, seja em transporte próprio do cliente, transporte alugado ou transporte público.
2. Quando se dê o caso da deslocação ser em viaturas da empresa, será debitado o valor correspondente à deslocação.

- Os seguros aplicados são relativos a acidentes de trabalho, pelo que o cliente deverá, caso deseje, constituir um seguro de acidentes pessoais para o efeito.

NORMA X

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta empresa encontra-se afixado em local bem visível, contendo indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definidos de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica desta empresa de apoio domiciliário compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º 62/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XII

Suspensão Temporária da Prestação de Serviços

- É reconhecido ao Cliente o direito à suspensão temporária da prestação de Serviços, pelos seguintes motivos:
 - Internamento Hospitalar;
 - Tratamento Termal, devidamente comprovado e comunicado com, antecipação de 15 dias à Direcção;
 - Ausência por motivo de férias e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
 - Ausência para visita a familiares e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
 - Ausência motivada pelas quadras festivas de Natal e Páscoa, e comunicado com antecipação de 15 dias à Direcção;
 - Outros motivos invocados pelo Cliente e julgados atendíveis pela Direcção da empresa.
- Durante a suspensão temporária da prestação de serviços de Apoio Domiciliário nos termos do Artigo anterior, não haverá lugar ao pagamento participações ou mensalidades.

NORMA XIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a APOIO & COMPANHIA deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XIV

Cessação do Contrato

- O não cumprimento das normas e regras previstas no presente Regulamento, por parte do Cliente, poderá dar lugar à cessação do serviço prestado por parte da Direcção da empresa.
- Haverá lugar ainda à aplicação cessação do serviço prestado por parte da Direcção da empresa, quando pelo Cliente no pleno gozo das suas faculdades mentais, sejam praticados actos injuriosos ou dolosos na pessoa do funcionário que procede à prestação de Serviços/Cuidados.
- A cessação do contrato pode ter lugar por decisão de qualquer uma das partes, aplicando-se no entanto as penalidades constantes do regulamento do contrato.
- A cessação do contrato poderá ser aplicada sempre que se verifique qualquer das situações seguintes:
 - Incumprimento ou recusa no pagamento das participações ou mensalidades acordadas;

- 4.2 Atitudes incorrectas e de desrespeito sistemático, ou actos dolosos praticados na pessoa do funcionário que procede à prestação de Serviços/Cuidados.
- 4.3 Atitudes e comportamentos que ponham em causa o bom-nome da Empresa.

NORMA XV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a APOIO & COMPANHIA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da empresa sempre que desejado.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XVI

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis da APOIO & COMPANHIA deverão informar e contratualizar com os clientes alterações ao Regulamento 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 estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela APOIO & COMPANHIA, tendo em conta a legislação em vigor sobre esta matéria.

NORMA XVIII

Disposições complementares

1. Mantêm-se em vigor, todas as deliberações e disposições anteriormente emitidas Direcção da empresa, desde que não colidam com o presente Regulamento.
2. Entende-se por pagamento, o contributo financeiro que é devido ao Cliente pela utilização/aquisição dos serviços prestados pela empresa, a partir do momento em que existe contratação, até ao momento em que a mesma seja cancelada ou expire.
3. Este pagamento tem por base o preço anexo ao contrato assinado por ambas as partes.
4. No caso de clientes isolados, o encaminhamento para outros serviços, nomeadamente os de Saúde, é feito pelo Técnico responsável pela área.
5. Se ocorrer o falecimento do cliente, durante a permanência do Pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário, este está obrigado a informar imediatamente os familiares e a solicitar a comparência de um médico ou a transferência para o Hospital, permanecendo no local até que tal aconteça.