

# REGULAMENTO INTERNO



## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



# Índice

## **CAPÍTULO I – ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E OBJETIVOS**

### **CAPÍTULO II – CLIENTES**

Inscrição de Cliente .....	3
Admissão de Clientes .....	4
Plano Individual.....	5
Gestão da Lista de Espera .....	6
Comparticipação Familiar .....	7
Gestão dos Bens do Cliente.....	9
Direitos e Deveres dos Clientes.....	9

### **CAPÍTULO III – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

Serviços Prestados no Apoio Domiciliário.....	10
Atuação em Situações de Emergência.....	12
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	13
Horários de Funcionamento.....	14
Funcionamento.....	14
Direitos e Deveres da Instituição.....	15
Recursos Materiais.....	15
Gestão de Reclamações.....	16
Segurança e Equipamentos.....	16
Coordenação do Serviço.....	16

### **CAPÍTULO IV – PARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA, SERVIÇOS E COMUNIDADE NA VIDA DA INSITUIÇÃO**

Direitos e Deveres das Famílias/Pessoa Significativa.....	17
---	----

### **CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS**

Diretor Técnico.....	17
Admissão de Colaboradores.....	18
Direitos e Deveres dos Voluntários.....	18
Direitos e Deveres dos Estagiários.....	19

### **CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **CAPÍTULO VII - ENTRADA EM VIGOR**

## REGULAMENTO INTERNO

### RESPOSTA SOCIAL: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

#### CAPÍTULO I – ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E OBJETIVOS

**Artigo 1º - 1.** O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 31/08/2004, com a última revisão em 30/11/2015 pertencente à Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça, Instituição sem fins lucrativos que prossegue fins de solidariedade social.

Esta resposta social rege-se pelos normativos legais em vigor.

2. O presente regulamento tem como finalidade definir a norma e critérios da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário.

**Artigo 2º - 1.** O Serviço de Apoio Domiciliário tem como finalidade proporcionar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a idosos, adultos ou famílias quando, 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.

2. Esta resposta tem como objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial a indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- c) Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- d) Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações intrafamiliares;
- e) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- g) Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.

**Artigo 3º - 1.** O Serviço de Apoio Domiciliário deve reunir condições para proporcionar, pelo menos, quatro dos seguintes serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
- d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização (lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, entre outros);
- f) Serviço de teleassistência.

1. O SAD poderá ainda assegurar outros serviços, designadamente:

- a. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados dos utentes;
- b. Apoio psicossocial;
- c. Confeção de alimentos no domicílio;
- d. Transporte;
- e. Cuidados de imagem;
- f. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g. Realização de atividades ocupacionais.

## **CAPÍTULO II – CLIENTES**

### **1. Inscrição de Clientes**

**Artigo 4º** - O Responsável pelo Atendimento ao Cliente e/ou família é o Diretor Técnico da Instituição.

**Artigo 5º** - O Cliente e/ou pessoa significativa (representante legal, familiar ou outro designado pelo Cliente), são recebidos pelo Diretor Técnico, de acordo com horário previamente estabelecido.

**Artigo 6º** - No atendimento ao Cliente são disponibilizados as seguintes informações:

1. Informações sobre o funcionamento da Instituição
  2. Regulamento Interno da resposta social
  3. Critérios de admissão e priorização
  4. Gestão da lista de Espera
  5. Existência de um Plano Individual
  6. Fórmula de cálculo da comparticipação familiar (conforme legislação aplicável)
  7. Modos de pagamento da mensalidade
  8. Horários de funcionamento de todos os serviços
  9. Existência de uma Ficha de Inscrição
  10. Documentação a entregar com a Ficha de Inscrição
  11. Existência de um Plano de Atividades.
- 
1. O cliente e/ou pessoa próxima, será ainda informado sobre a existência de vagas em Acordo de Cooperação e vagas Extra Acordo de Cooperação.
  2. O Acordo de Cooperação define como capacidade da resposta social 20 vagas, das quais 15 em Acordo e 5 Extra Acordo.

**Artigo 7º** - No momento da Inscrição deve ser preenchido uma Ficha de Inscrição e atribuído um número de entrada.

**Artigo 8º - 1.** No ato da Inscrição deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte ou Cartão de Cidadão;  
(do cliente e de pessoa significativa)
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Fotocópia do Cartão do Centro Nacional de Pensões;
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário dos Serviços Médico-Sociais;
- Comprovativo da pensão, prestações sociais ou subsídios complementares;

- Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- Comprovativo das despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Relatório clínico do médico de família mencionando terapêutica prescrita e descrevendo todas as patologias.

2. Os documentos referidos serão adquiridos pelo Cliente ou pessoa responsável.

**Artigo 9º** - Após a receção da Ficha de Inscrição o Cliente, no prazo máximo de cinco dias úteis, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da inscrição.

## **2. Admissão Clientes**

**Artigo 10º** - São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, as seguintes:

- a) Vontade manifesta do indivíduo a vir beneficiar do serviço;
- b) Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços.

**Artigo 11º** - São critérios prioritários de admissão, considerando a ordem apresentada:

- a) Necessidade expressa pelo cliente; Fator de Ponderação 1
- b) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social ou outros; Fator de Ponderação 2
- c) Abandono ou rejeição familiar; Fator de Ponderação 1
- d) Incapacidade familiar para apoiar o idoso; Fator de Ponderação 2
- e) Isolamento pessoal; Fator de Ponderação 1
- f) Ser natural ou residente na área de Outeiro da Cabeça; Fator de Ponderação 2
- g) Isolamento familiar e/ou social; Fator de Ponderação 1
- h) Saúde precária e dependência; Fator de Ponderação 2
- i) Integrar o agregado de um utente já apoiado; Fator de Ponderação 2
- j) Ser sócio da Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça; Fator de Ponderação 1

**Artigo 12.º** - Sempre que exista lista de espera para a integração na resposta social é aplicada a ficha de *Critérios de Seleção e Priorização* de forma a avaliar a situação do utente e priorizar as admissões.

**Artigo 13.º** - Os utentes são retirados da lista de espera, segundo os seguintes critérios:

- a) Não renovação da inscrição num período de 6 meses
- b) Alteração do quadro pessoal do utente não cumprindo os critérios de admissão

**Artigo 14º** - O pedido de admissão deverá ser acompanhado de uma entrevista com o Técnico responsável pela resposta social, da qual decorre o preenchimento da “Ficha de Inscrição”.

**Artigo 15º** - a) A análise dos pedidos de admissão e sua avaliação, deverão ser elaborados pelo Técnico responsável, de acordo com os critérios acima mencionados.

- b) O ato de admissão decorre sob a responsabilidade do Diretor Técnico, que elabora a respetiva informação, a qual é apresentada à Direção que toma conhecimento sobre a mesma. Sempre que admissão envolva necessidade de aumento de recursos humanos ou materiais compete a direção deliberar sobre a mesma.

**Artigo 16º** - Após decisão favorável sobre a admissão do Cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares donde constem os direitos e deveres das partes:

1. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;
3. A cessação do contrato é justificada através da assinatura das partes com a data e motivo em respetivo documento a constar no Processo Individual;
4. A suspensão do contrato poderá ocorrer por um período máximo de 2 meses, sob aviso prévio e assinatura de documento próprio com data e motivo, mantendo-se a comparticipação familiar aplicando-se ou não a redução prevista na alínea j) do artigo 27º.

**Artigo 17º** - O Processo Individual do Cliente é arquivado no estabelecimento em condições que garantam a sua privacidade e confidencialidade.

**Artigo 18º** - Com a finalidade de avaliar de forma aprofundada as necessidades e expectativas do Cliente e/ou pessoa significativa face aos serviços a prestar, o Técnico Superior de Serviço Social realiza uma Entrevista de Avaliação Diagnóstica.

**Artigo 19º - 1.** O processo de integração na resposta social é desenvolvido no domicílio do Cliente, preferencialmente na presença de pessoa significativa. Neste sentido devem ser previstas e criadas condições para que a pessoa significativa do Cliente participe na implementação do Programa de Acolhimento, através da sua corresponsabilização no desenvolvimento e acompanhamento num conjunto de atividades e ações.

2. O Programa de Acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com o Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s), não devendo ser superior a trinta dias.
3. O Diretor Técnico é responsável pelo programa de Acolhimento do Cliente.
4. Após os trinta dias de acolhimento, é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, a ser arquivado posteriormente, no seu Processo Individual. Nessa altura, são prestadas informações ao Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s), sobre a forma como decorreu a integração deste na resposta social.
5. Se durante este período o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de Acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção.

**Artigo 20º** - São condição para integrar em Acordo de Cooperação:

- Existir vaga em Acordo de Cooperação;
- O Número de serviços prestados (no mínimo 2);
- A condição socioeconómica do utente.

### **3. Plano Individual**

**Artigo 21º - 1.** Deverá ser elaborado, em colaboração com o Cliente/família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um Plano Individual, do qual conste:

- a) Identificação do Colaborador de referência do Cliente

- b) Diagnóstico síntese
  - c) Objetivos gerais de intervenção
  - d) Atividades de intervenção/serviços a prestar ao Cliente e respetivos objetivos específicos
  - e) Ações por atividade/serviço
  - f) Participação do Cliente e pessoa(s) significativa(s) na intervenção
  - g) Periodicidade da avaliação/revisão do plano
  - h) Assinatura de todos os intervenientes
  - i) Datas de revisão do Plano
2. O referido Plano Individual deverá ser executado pelo Diretor Técnico, sendo sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica. Sempre que desta avaliação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação em presença, deverá informar-se o Cliente/família e/ou articular com os serviços competentes.
3. O Diretor Técnico é responsável pela elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano Individual.
4. A elaboração do Plano Individual deve ser adequada à avaliação das necessidades do Cliente, tendo em consideração:
- a) Capacidades funcionais
  - b) Diferentes necessidades e interesses
  - c) Cultura, idade, hábitos e estilos de vida
  - d) Capacidade física
  - e) Projeto de vida.
5. Sempre que possível, deverá assegurar-se a continuidade do relacionamento por parte do Colaborador de referência com o Cliente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afetivo.
6. Os documentos que constam no Plano Individual renovar-se-ão automaticamente passados trinta dias se não forem assinados pelo Cliente/pessoa(s) significativa(s).

#### **4. Gestão da Lista de Espera**

**Artigo 22º** - Os Clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para as quais não exista vaga, são inscritos no estabelecimento e ficarão em Lista de Espera.

**Artigo 23º** - O posicionamento do Cliente em Lista de Espera deverá respeitar os critérios prioritários de admissão.

**Artigo 24º** - O Diretor Técnico deverá informar o Cliente semestralmente ou sempre que solicitado da sua posição na Lista, de acordo com os critérios de admissão.

**Artigo 25º** - Sempre que o Cliente/ pessoa próxima informar já não estar interessado na inscrição/manutenção na lista, deve-se arquivar o processo pelo período mínimo de um ano e atualizar a Lista de Espera.

**Artigo 26º** - 1. Sempre que ocorra alguma situação relacionada com o Cliente que altere os critérios de Admissão, este deve comunicá-la à Instituição.

2. Quando existe uma vaga, o Diretor Técnico deverá informar o Cliente. Se o mesmo não estiver interessado em integrar a Resposta Social arquiva-se o processo pelo período mínimo de um ano e atualiza-se a Lista de Espera.

### **5. Comparticipação Familiar**

**Artigo 27º - 1. a)** O pagamento da comparticipação familiar será efetuado pelo próprio e/ou pessoa responsável através de uma mensalidade a definir de acordo com os normativos legais em vigor.

**b)** De acordo com a legislação acima mencionada, a comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem por serviço que podem atingir o máximo de 75% de acordo com as seguintes tabelas:

<b>SERVIÇOS Básicos</b> (% sobre o Rendimento <i>Per Cpita</i> )		<b>Extra-Acordo</b>
Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal	*15%; 20%; 25%	5€/sessão
Mudar roupa da cama (após H. Pessoal)		2,5€
Serviço de Alimentação	25%	5€ ou 6€ (+1soupa)
Higiene Habitacional	5%	10€
Tratamento de Roupa	5%	-----
Animação/Socialização	5%	-----
*Mediante frequência semanal: 1x; 3x; 5x		
<b>SERVIÇOS Extra/Complementares</b> (% sobre o Rendimento <i>Per Cpita</i> )		
Supervisão e Providência Terapêutica/Assistência Medicamentosa		2%
Controle de Tensão Arterial e Glicémia/Administração de Insulina		2%
Marcação de Consultas e Aquisição de Medicação		2%
Transferências/mobilizações cama-cadeirão e vs		2%
Acompanhamento para efeito de Comparência a Consultas		2%

- c)** A comparticipação familiar para os utentes Extra Acordo, será calculada pela soma do valor definido por serviço.
- d)** A comparticipação familiar máxima corresponde ao custo médio real do cliente na resposta social, sendo este calculado pela Técnica Oficial de Contas em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior nesta resposta social. O seu valor será atualizado de acordo com índice de inflação e ainda em função do número de clientes que a frequentaram, estando esse valor fixado em local bem visível.
- e)** Para efeitos do cálculo da comparticipação familiar serão considerados os seguintes rendimentos do agregado familiar:
1. Do trabalho dependente;
  2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

3. De pensões;
  4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  6. Prediais;
  7. De capitais;
  8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- f) Serão ainda consideradas as seguintes despesas mensais fixas do agregado familiar:
1. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  2. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  3. Despesa com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  4. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.
- g) A comparticipação familiar calculada nos termos da Orientação anteriormente mencionada tem em conta o custo médio real do utente verificado nos serviços que utiliza, não podendo exceder o mesmo.
- h) O rendimento *per capita* é calculado com a seguinte fórmula:

$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot n}$	<p>Sendo:</p> <p>RC= Rendimento <i>per capita</i> mensal</p> <p>RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)</p> <p>D= Despesas mensais fixas</p> <p>n= Número de elementos do agregado familiar</p>
---------------------------------------	--

- i) Entende-se por conceito de agregado familiar, a existência de uma ligação entre os indivíduos, quer esta seja por via de casamento, parentesco, adoção, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
- j) Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, de cada utente, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar, desde que o valor dessa comparticipação atinja o custo médio real do utente.
- k) Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos e uma redução de 75% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 30 dias seguidos. As referidas reduções aplicam-se apenas aos clientes incluídos em Acordo de Cooperação com o ISS,I.P.
2. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

**Artigo 28º - 1.** A revisão da comparticipação familiar será efetuada no início do ano civil e por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar.

2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, pode a instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

**Artigo 29º** - As comparticipações serão pagas até ao dia 10 de cada mês e durante os 12 meses do ano. No ato do pagamento será entregue ao utente/família um recibo comprovativo do mesmo.

**Artigo 30º** - Os utentes que deem entrada a partir do dia 15, pagarão nesse mês 50% da comparticipação estipulada.

**Artigo 31º** - Quando a comparticipação familiar, por motivos não justificados for paga fora do prazo estipulado, existirá um acréscimo de 5%.

**Artigo 32º** - O atraso do pagamento injustificado superior a 60 dias, poderá ser sancionado com a suspensão do serviço e seu posterior cancelamento.

## **6. Gestão de Bens do Cliente**

**Artigo 33º - 1.** A Instituição não se responsabiliza por qualquer bem pessoal do Cliente, exceto pela custódia da chave do seu domicílio, no caso da mesma ter sido entregue ao cuidado da Instituição sob assinatura de termo de responsabilidade por parte do cliente e da Instituição.

2. a) O artigo anterior apenas será revogado quando o Cliente tiver de recorrer ao Hospital por motivo de emergência, durante o período em que frequenta atividades no âmbito da animação. Nesta situação, os bens que o Cliente tiver consigo deverão ser guardados ao cuidado da Instituição e assim que possível entregues aos Familiares/Pessoas Próximas.

b) No caso de o Cliente não ter Familiares/Pessoas Próximas com que estabeleça uma relação de confiança, os bens pessoais deverão ser guardados ao cuidado da Instituição até ao momento da alta hospitalar. Assim que esta ocorra os bens serão imediatamente entregues ao mesmo.

**Artigo 34º** - Em caso de óbito do Cliente, os bens pessoais do mesmo deverão ser entregues primeiramente a familiares diretos ou, no caso de estes não existirem, a Instituição deverá ficar com a guarda dos bens e posteriormente entregá-los ao(s) herdeiro(s) do Cliente. Sempre que se verifique a situação de óbito, no momento da entrega dos bens, o familiar ou herdeiro deverá fazer uma declaração de honra em como recebeu os mesmos. Essa declaração deverá ser posteriormente arquivada no Processo Social do Cliente.

## **7. Direitos e Deveres dos Clientes**

**Artigo 35º** - São direitos dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Usufruir da prestação de serviços adequados à sua situação, de acordo com o estabelecido entre o utente ou família e a instituição;
- b) Solicitar a alteração do serviço a prestar sempre que necessário e com a devida antecedência;
- c) Exigir respeito pela sua maneira de ser e de estar e pela preservação da sua intimidade e do seu espaço;

- d) Exigir a inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família;
- e) Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
- f) Participar na avaliação periódica do funcionamento do serviço;
- g) Participar nas atividades de animação e outras, promovidas pela instituição no âmbito do serviço;
- h) Ser informado atempadamente sobre possíveis alterações do serviço.
- i) Exigir a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- j) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

**Artigo 36º** - São deveres dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Colaborar com a equipe de cuidados na medida das suas possibilidades;
- b) Verificar e registar em documento próprio a roupa a ser tratada na Associação;
- c) Proceder á identificação (com etiquetas próprias) das peças de roupa;
- d) Exigir do pessoal de apoio, apenas funções no âmbito das suas competências e dos serviços previamente acordados;
- e) Respeitar e tratar com urbanidade os funcionários do serviço, deixando-os desenvolver o seu trabalho segundo os métodos adequados;
- f) Participar, tanto quanto possível, na execução dos serviços proporcionados pela instituição;
- g) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido, efetuando o pagamento atempadamente;
- h) Informar antecipadamente (3 dias) sobre alterações de serviço.
- i) Comunicar antecipadamente qualquer ausência que impossibilite a prestação do serviço de apoio domiciliário.

## **CAPÍTULO III – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

### **1. Serviços prestados no Apoio Domiciliário**

**Artigo 37º** - O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona os seguintes serviços:

- a) Alimentação (fornecimento diário que inclui sopa, segundo prato, pão e fruta ou doce, ou apoio na toma da refeição no domicílio);
- b) Cuidados de higiene e conforto (higiene diária e banho do utente);
- c) Tratamento de roupas (lavagem e passagem a ferro da roupa pessoal do utente e do domicílio);
- d) Higiene habitacional (arrumação e pequenas limpezas do domicílio nos espaços estritamente necessários ao quotidiano do cliente);
- e) Apoio psicossocial (acompanhamento do Técnico responsável pela valência com apoio na resolução de situações e na informação e encaminhamento para outros serviços);
- f) Serviços Complementares (Assistência medicamentosa, controle de T.A. e glicémia com administração de insulina, marcação de consultas e aquisição de medicação, mobilização e refeição assistida, acompanhamento para efeito de comparência a consultas);
- g) Atividades de Animação/Socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de géneros e bens alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade)

**Artigo 38º - 1.** Os Serviços de Apoio Domiciliário são prestados de acordo com os interesses e expectativas do Cliente decorrentes da avaliação das suas necessidades e definidos no Plano Individual do mesmo.

2. Todos os Serviços de Apoio Domiciliário são registados, datados, assinados e integrados no Processo Individual do Cliente.

**Artigo 39º - 1.** O Serviço de alimentação inclui o fornecimento de almoço (sopa, prato, pão e fruta) e pode incluir suplemento de jantar (sopa) e/ou ajuda na toma da refeição do almoço, no domicílio.

2. As refeições devem ser entregues pessoalmente ao Cliente e/ou pessoa significativa que o esteja a apoiar na atividade.
3. O transporte, distribuição de refeições e apoio na refeição é da responsabilidade das Ajudantes de Ação Direta.
4. A alimentação é confeccionada na Instituição pela Cozinheira.
5. São confeccionadas dietas mediante apresentação de prescrição médica. Não são confeccionadas refeições vegetarianas ou outro tipo de alimentação alternativa apenas por opção do cliente e sem prescrição médica.
6. A preparação, armazenamento, transporte e distribuição dos géneros alimentícios devem realizar-se em condições de higiene, de acordo com a legislação em vigor.

**Artigo 40º - 1.** A roupa deve estar devidamente identificada, de forma discreta, de preferência utilizando as etiquetas próprias para o efeito. É aconselhável que não se marque a roupa por fora e de forma visível. A marcação das peças de roupa é da responsabilidade do Cliente e/ou pessoa(s) significativa(s).

2. No caso de existir troca, danificação ou manchas em peças de vestuário, o Cliente e/ou pessoa significativa deverá comunicá-lo e preencher a ficha de avaliação de procedimentos adotados na sequência de ocorrências detetadas.
3. O tratamento de Roupas é processado na Lavandaria da Instituição.
4. A recolha e entrega de roupa deve ser alvo de verificação e registo em documento próprio por parte da Colaboradora e do Cliente/pessoa próxima. Este procedimento deverá ser sempre efetuado no domicílio do Cliente. Este registo fica arquivado no processo do Cliente.
5. O Tratamento de roupas contempla os seguintes serviços:
  - a) Lavagem: a roupa é lavada nas máquinas da Instituição e/ou à mão. O detergente utilizado é credenciado de acordo com legislação em vigor.
  - b) Secagem: a roupa é seca na máquina ou no estendal exterior.
  - c) Engomagem: de acordo com o tipo de peça de vestuário a roupa será engomada de acordo com as temperaturas recomendadas.

**Artigo 41º - 1.** De acordo com a avaliação das necessidades e o Plano Individual do Cliente a Instituição deverá assegurar apoio psicológico. Quando não existam recursos internos, sempre que necessário, encaminha-se o Cliente para resposta na comunidade.

2. A elaboração, monitorização, implementação, avaliação e revisão do programa de Apoio Psicossocial é da responsabilidade da Equipa Técnica.
3. As atividades que fazem parte do Apoio Psicossocial ao Cliente são:
  - a) Avaliação e intervenção psicológica (promover a autoestima dos Clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);
  - b) Acompanhamento social (preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços);
  - c) Apoio formativo e informativo (informar, orientar e formar o Cliente e/ou família, no sentido de compreenderem e adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações);
  - d) Apoio nos cuidados Post-Mortem.

**Artigo 42º -** As Colaboradoras da resposta social devem, sempre que necessário e com a concordância do Cliente, orientar e apoiar o Cliente e/ou pessoa significativa para algumas reparações/modificações

no espaço habitacional, mobiliário, ajudas técnicas, entre outras, com vista a permitir maior segurança, conforto ao Cliente e funcionalidade das ações e tarefas a desempenhar.

- Artigo 43º - 1.** O planeamento, monitorização, avaliação e revisão das Atividades Socioculturais é da responsabilidade do Diretor Técnico.
2. A elaboração do Plano de Atividades Socioculturais é realizada pelo Diretor Técnico em colaboração e articulação com o Animador Sociocultural, o Colaborador responsável pelo Cliente e os Clientes e/ou pessoa(s) significativa(s). O Plano é monitorizado, avaliado e revisto sempre que necessário, com todos os intervenientes envolvidos.
  3. O Plano de Atividades é desdobrado em sub-planos, por cada Cliente ou grupo de Clientes.
  - 4- O Plano de Atividades Sociocultural é elaborado com base nos seguintes documentos:
    - a) Avaliação das necessidades e expectativas dos Clientes (capacidades funcionais e cognitivas, interesses, idade, hábitos e estilos de vida)
    - b) Plano de Atividades da Instituição
    - c) Plano Individual
    - d) Recursos disponíveis na comunidade próxima e alargada
    - e) Recursos disponibilizados pelos parceiros formais e informais
    - f) Resultados de monitorização e avaliação de planos de períodos anteriores.

- Artigo 44º - 1.** A Assistência medicamentosa é prestada de acordo com o estabelecido no Plano Individual do Cliente.
2. Nas situações em que a preparação da medicação seja da responsabilidade da Instituição, a aquisição da mesma também será garantida pela Instituição pelo que o cliente/pessoa(s) significativa(s) deverá facultar a respetiva prescrição terapêutica.
  3. As Colaboradoras só deverão administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do Cliente/ pessoa(s) significativa(s).

## **2 - Atuação em Situações de Emergência**

- Artigo 45º - 1.** Sempre que se verifique a existência de uma situação de emergência relacionada com o Cliente deverá fazer-se uma avaliação prévia da situação de saúde e, caso se considere necessário, deverá contactar-se os Bombeiros e solicitar o encaminhamento do Cliente para o Hospital.
2. No caso de ocorrer uma situação de emergência o Diretor Técnico deverá comunicar a ocorrência à Família/pessoa(s) significativa(s) do Cliente.
  - 3.a) Quando se verifique a necessidade de encaminhar o Cliente ao hospital, a Instituição disponibilizará uma Colaboradora para o acompanhar. Essa Colaboradora deverá levar consigo os seguintes documentos do Cliente:
    - Cópia do cartão de Utente do Sistema Nacional de Saúde
    - Indicação terapêutica
    - Declaração médica indicando os problemas de saúde do Cliente
  - 3.b) O acompanhamento ao Cliente descrito no artigo anterior encontra-se sempre dependente da disponibilidade da Colaboradora face ao cumprimento das suas restantes funções laborais, bem como, do término do seu horário laboral.
  - 3.c) Sempre que o Cliente seja encaminhado para o Hospital a Família deverá acompanhá-lo assim que possível de forma a evitar que o Cliente fique sozinho durante a realização do diagnóstico em meio hospitalar.
  4. No caso em que ocorra um óbito na presença da Ajudante de Ação Direta, esta deve informar imediatamente a Instituição.

5. Cabe ao Diretor Técnico ou Membro da Direção comunicar o óbito do Cliente à família/pessoa significativa, devendo ser providenciado a presença de um médico (de Família ou Delegado de Saúde) para confirmar o óbito. Todas as despesas inerentes a esta ocorrência serão da responsabilidade da família.
6. Todas as situações de emergência devem ser registradas no Livro de Ocorrência da resposta social, assim como no Processo Social do Cliente.
7. A instituição não assegura o acompanhamento dos Clientes a sessões de fisioterapia nem a consultas médicas. A título excepcional o mesmo será efetuado em situações de emergência ou quando exista disponibilidade organizacional (Colaboradoras disponíveis para acompanhar).

### **3. Gestão de Comportamento e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos – Instituição/Colaboradores**

**Artigo 46º** - A instituição tem a responsabilidade de assegurar que existem modos e meios para reduzir os riscos de abuso, negligência e maus-tratos e para tal usa os seguintes princípios de gestão:

- a) Desenvolver um compromisso de centralidade do utente e de qualidade dos cuidados e qualidade de vida;
- b) Fazer cumprir o regulamento da Instituição;
- c) Assegurar que os colaboradores estão familiarizados com a temática da violência;
- d) Ter uma política de pessoal “tolerância - zero” perante a violência contra as pessoas idosa;
- e) Assegurar que haja um despiste compreensivo e uma resposta pronta, logo que existam suspeitas de ocorrência de uma situação de Violência;
- f) Providenciar formação regular nos postos de trabalho (*coaching*) sobre envelhecimento, dependência e evolução na satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;
- g) Providenciar capacidades de resolução de conflitos e atitudes em situação de crise para todos os colaboradores;
- h) Instituir reuniões multidisciplinares para discussão do plano de cuidados personalizados, em especial, discussão de casos difíceis e encorajar os colaboradores a expressar as suas preocupações e frustrações ajudando a dissipar tensões e a perspetivar, avaliando, melhores condutas profissionais;
- i) Encorajar os colaboradores a fazer pausas de 5 minutos no trabalho quando se sentem demasiado tensos ou cansados, afetando o modo humano e compreensivo de lidar com os utentes;
- j) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis para reduzir o risco de *burnout*;
- k) Promover reuniões entre utentes, de modo a assegurar que as pessoas manifestem a sua opinião e são realmente ouvidas.

**Artigo 47º** - No sentido de ter atitudes e comportamentos perante os utentes que promovam a prevenção da violência, o colaborador deverá incluir no seu nível de atuação os seguintes elementos:

- a) Insistir que práticas abusivas sejam discutidas nas reuniões de pessoal e falar com os colegas sobre situações difíceis e encontrar em conjunto táticas de lidar com elas;
- b) Recorrer a outros saberes e práticas profissionais sempre que as situações assim o exijam;
- c) Se um utente recusa receber cuidados ou falar, sair um pouco e tentar mais tarde negociar uma outra altura para conversar e encontrar soluções para o problema;
- d) Fazer uma pausa sempre que se sente a perder a calma;

- e) Pedir desculpa ao utente se de alguma maneira o desrespeitou ou causou sofrimento;
- f) Assegurar-se da assunção das normas e procedimentos da instituição em relação à violência, saber reconhecer e lidar com esta.

**Artigo 48º** - No caso de se verificar situações de negligência, abusos e maus-tratos por parte de Colaboradoras, a Instituição deve atuar da seguinte forma:

- Abrir um inquérito para averiguar a situação onde serão ouvidas todas as partes envolvidas;
- O resultado da Investigação deve ser dado a conhecer ao Cliente, às pessoas próximas do Cliente e à Direção da Instituição;
- O Diretor Técnico deverá garantir que os direitos do Cliente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos Colaboradores mecanismos de sanções (de acordo com cada situação)

#### **4. Horários de Funcionamento**

**Artigo 49º - 1.** O Serviço de Apoio Domiciliário funciona entre as 8h40m e as 17h20m, exceto feriados, fins de semana, dia de Carnaval e a tarde de véspera de Natal e Fim de Ano.

2. A refeição será distribuída entre as 12.00h e as 13.00h.

**Artigo 50º** - Cada utente poderá beneficiar de um apoio diário ou de duas a três vezes por semana, de acordo com as suas necessidades e possibilidades do serviço.

#### **5. Funcionamento**

**Artigo 51º - 1)** Deverá ser elaborado, em colaboração com o utente/família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e instrumentais, designadamente ajudas técnicas.

2) O referido plano de cuidados deverá ser executado por pessoal com formação adequada às atividades que desenvolve, sendo sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica. Sempre que desta avaliação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação em presença, deverá informar-se o utente/família e/ou articular com os serviços competentes.

3) Será elaborado um contrato de prestação de serviços, onde serão descritos os serviços contratualizados, e o valor mensal a pagar pelo mesmo.

4) Sempre que possível, deverá assegurar-se a continuidade do relacionamento por parte do prestador de cuidados com o utente, por forma a permitir um contato mais personalizado, mais próximo e mais afetivo.

**Artigo 52º** - As colaboradoras deslocar-se-ão aos domicílios com a escala de serviço estabelecida, deslocando-se a pé ou na carrinha da instituição quando a distância o justifique.

**Artigo 53º** - O apoio será prestado por uma equipe de duas colaboradoras de acordo com a escala estabelecida.

**Artigo 54º** - O trabalho efetuado será objeto de registo no sistema de PDA, e serão registadas as alterações a escala de serviço em vigor no livro de ocorrências por parte de cada colaborador.

**Artigo 55º** - Não é permitido a permanência de pessoas estranhas ao serviço ou de familiares das funcionárias nos locais de trabalho durante o horário de funcionamento do serviço.

**Artigo 56º** - O Tratamento de Roupas é realizado na Instituição, sendo a roupa levantada e entregue no domicílio pelas Ajudantes de Ação Direta.

**Artigo 57º** - No caso em que ocorra um óbito na presença exclusiva da Ajudante de Ação Direta, esta deve informar imediatamente a Instituição e a família devendo ser providenciada a presença de um médico (de família ou Delegado de Saúde) para confirmar o óbito. Todas as despesas inerentes a esta ocorrência serão da responsabilidade da família.

## **6.Direitos e Deveres da Instituição**

**Art.º 58º**- São direitos da Instituição os seguintes:

- a) A livre atuação, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se à Instituição o direito de recuar a prestação de serviços quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados;
- b) O pagamento pontual e regular das participações mensais dos utentes previamente estabelecidas;
- c) A complementaridade da família (de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao idoso.

**Art.º 59º** - Constituem obrigações da Instituição:

- a) Prestar os serviços solicitados pelo utente/família tendo em conta as necessidades do primeiro;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- c) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do utente;
- e) Manter a custódia da chave do domicílio do utente em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição ou trabalhador responsável pela prestação de cuidados;

## **7.Recursos Materiais**

**Artigo 60º** - Os recursos materiais necessários à execução dos serviços gerais são da responsabilidade da instituição, nomeadamente:

- a) Cesto para transporte da roupa;
- b) Cesto de plástico para distribuição das refeições;
- c) Marmita e termos para distribuição das refeições;
- d) Luvas e aventais descartáveis.

**Artigo 61º** - Os produtos e equipamentos necessários à execução de serviços no domicílio (produtos de higiene pessoal e habitacional) serão da responsabilidade dos próprios utentes.

### **8. Gestão de Reclamações**

**Artigo 62º** - A resposta social dispõe de Livro de Reclamações

**Artigo 63º** - **1.** Quando existe uma reclamação a fazer, a mesma poderá ser efetuada na Ficha dos Procedimentos adotados na Sequência de Ocorrências Detetadas.

- 2.** A referida Ficha deverá ser preenchida pelo Cliente e/ou pessoa próxima, mencionando a ocorrência verificada. Posteriormente será adotado um procedimento de acordo com a ocorrência. O procedimento deverá ser dado a conhecer ao Cliente e/ou pessoa significativa.
- 3.** Após reclamação, esta terá o destino que a legislação prevê.

### **9. Segurança e Equipamentos**

**Artigo 64º** - Em caso de incêndio e/ou evacuação nas instalações da Instituição deve-se cumprir com os procedimentos de atuação, previamente estipulados e registados em documento específico.

**Artigo 65º** – No âmbito da manutenção de equipamentos e ajudas técnicas a Instituição rege-se pelos seguintes princípios:

- A instituição possui uma listagem de equipamentos e de material de ajudas técnicas;
- Existência de ficha de caracterização com identificação dos fornecedores, representantes e contactos em caso de avaria;
- Existência de plano de manutenção para o conjunto de equipamentos e de material de ajudas técnicas da resposta social.

### **10. Coordenação do serviço**

**Artigo 66º** - Aos órgãos Diretivos da Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça competem as funções de direção, decisão, gestão e controle da valência Serviço de Apoio Domiciliário.

**Artigo 67º** - Ao Técnico Superior de Serviço Social cabe efetuar a coordenação direta do funcionamento do serviço de acordo com as funções definidas.

**Artigo 68º** - A estrutura de funcionamento do serviço deverá ser alterado sempre que as necessidades o justifiquem, mas sempre com consentimento da Direção.

## **CAPÍTULO IV – PARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA, SERVIÇOS E COMUNIDADE NA VIDA DA INSTITUIÇÃO**

**Artigo 69º** - **1.** A família será chamada a colaborar com o serviço através de:

- Apoio financeiro;

- Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto dos utentes, nomeadamente na execução do Plano de Cuidados;
- Participação na organização e realização de atividades de animação;
- Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço.

2. Os familiares dos utentes poderão partilhar as refeições desde que o avisem com antecedência e mediante comparticipação.

**Artigo 70º** - Os Serviços e Entidades Locais serão chamados a colaborar com o serviço de acordo com as necessidades específicas, visando a articulação de esforços e a rentabilização de recursos de forma a possibilitar a prestação de um apoio global aos utentes do serviço.

**Artigo 71º** - Consciente da importância do trabalho voluntário, a Instituição considera que a comunidade poderá participar nos serviços e atividades, mediante a atribuição de tarefas concretas e sempre mediante a orientação do Diretor Técnico.

### **1 - Direitos e Deveres das Famílias/Pessoa Significativa**

**Artigo 72º** - Os Familiares/Pessoas Próximas dos Clientes têm como direitos:

1. Conhecer as instalações da Instituição;
2. Exigir respeito pela privacidade, identidade e personalidade do Cliente;
3. Ser informado no caso de ocorrer uma situação de emergência relacionada com o Cliente;
4. Exigir a prestação de serviços adequada à situação em que se encontra o Cliente e de acordo com o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços;
5. Ser avisado de todas as atividades em que o Utente irá participar no âmbito da animação;
6. Participar na organização e realização de atividades de animação quando solicitada pela Instituição;
7. Esclarecer dúvidas relacionadas com a prestação de serviços junto do Diretor Técnico.

**Artigo 73º** - Os Familiares/Pessoas Próximas dos Clientes têm como deveres:

1. Avaliar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
2. Respeitar e tratar com urbanidade os colaboradores da Instituição;
3. Informar com 3 dias de antecedência as possíveis alterações ao serviço, caso o Cliente não reúna condições para as comunicar;
4. Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto ao Cliente;
5. Participação na organização e realização de atividades de animação quando solicitada pela Instituição;
6. Prestação de informações e avaliação do funcionamento do serviço;
7. Acompanhar o Cliente em situações de emergência em que seja necessário recorrer ao Hospital;
8. Com base no princípio da solidariedade, a comparticipação dos familiares é considerada um dever, assumindo no entanto um carácter facultativo, de acordo com a capacidade económica dos mesmos.

## **CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS**

### **1. Diretor Técnico**

**Artigo 74º - 1.** O equipamento será dirigido por um Diretor Técnico que responde perante a Direção pelo funcionamento e eficiência dos serviços, bem como pela aplicação de normas e instruções determinadas superiormente.

2. O Diretor Técnico, nas suas faltas e impedimentos delegará a um elemento do quadro de pessoal, a responsabilidade pelo bom funcionamento do equipamento.

## **2. Admissão de Colaboradores**

**Artigo 75º** - São condições de admissão como colaboradores desta valência, as seguintes:

- a) Idade superior a 20 anos.
- b) Habilitações mínimas – escolaridade obrigatória.
- c) Perfil adequado às funções a desempenhar.

**Artigo 76º** - São condições preferenciais de admissão como colaboradoras desta valência, as seguintes:

- a) Experiência de trabalho na área de apoio a idosos.
- b) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, por forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
- c) Ter conhecimento que garantam intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
- d) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- e) Ter capacidade de prestar informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
- f) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a autoavaliação.

**Artigo 77º** - O processo de admissão de funcionárias constitui-se da seguinte forma:

- a) Preenchimento do questionário de pedido
- b) Entrevista com o Técnico responsável e Direção
- c) Elaboração de parecer
- d) Entrega de documentação/comprovativos solicitados
- e) Decisão da Direção.

## **3. Direitos e Deveres dos voluntários**

**Artigo 78º** - Direitos dos Voluntários

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

## **Artigo 79º - Deveres dos Voluntários**

1. Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
3. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
4. Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
5. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
6. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
8. Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
9. Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
10. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
11. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
12. Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
13. Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
14. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
15. Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
16. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
17. Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.
18. Colaborar com os profissionais da organização promotora, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
19. Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.
20. Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
21. Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
22. Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.
23. Fomentar uma cultura de solidariedade;
24. Difundir o voluntariado;
25. Conhecer a realidade sociocultural da comunidade, onde desenvolve a sua atividade de voluntário;
26. Complementar a ação social das entidades em que se integra;
27. Transmitir com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário.

## **11. Direitos e Deveres dos Estagiários**

### **Artigo 80º - São direitos do estagiário:**

1. Ser acompanhado por um supervisor designado pela Instituição e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório;
2. Obedecer às normas estabelecidas no Contrato de Estágio;
3. Ter o Contrato de Estágio assinado por todas as partes envolvidas;
4. Ser assegurado contra acidentes pessoais;
5. Rescindir o contrato de estágio, sem necessidade de aviso prévio;
6. Desenvolver atividades que capacitem o seu conhecimento teórico.

**Artigo 81º - São deveres do estagiário:**

1. Ser disciplinado;
2. Cumprir o horário estabelecido, sem prejuízo das aulas;
3. Manter organizado o seu local de trabalho;
4. Respeitar as normas da Organização, onde é realizado o estágio;
5. Apresentar relatório das atividades realizadas.

**CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 82º** - Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contracto a que este assiste.

**Artigo 83º** - A instituição dispõe de Plano de Emergência, definido em regulamento próprio.

**Artigo 84º** - A instituição procede de acordo com o Manual da Qualidade da resposta social definido pelo Instituto da Segurança Social.

**Artigo 85º** - Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridos pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**Artigo 86º** - Toda a matéria não incluída no presente regulamento será definido pela Direção.

**Artigo 87º** - As dúvidas do presente Regulamento serão esclarecidos pela Direção.

**Artigo 88º** - Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida, reporta-se à Lei Geral do Trabalho.

**Capitulo VII – Entrada em Vigor**

**Artigo 89º** - O presente regulamento entra em vigor 30 dias após aprovação em reunião de Direção.

Aprovado em reunião de Direção a 12 de setembro de 2016.

Para os devidos efeitos declaro que recebi e tomei conhecimento do Regulamento Interno da Associação de Socorros de Outeiro da Cabeça referente à Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário.

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_