

Regulamento Interno

Cuidadores 24

OLIVAL SOCIAL

Associação para o Desenvolvimento de Olival



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Caracterização e Localização

O Cuidadores 24 da Olival Social, sita na Rua da Relva 43, 4415-706 Olival, pertencente à Olival Social, Associação para o Desenvolvimento de Olival, rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2º

Âmbito

O Cuidadores 24 é um projeto 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 as atividades da vida diária.

Artigo 3º

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Cuidadores 24 famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária;
2. Constituem objetivos do Cuidadores 24:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - l) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - n) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Artigo 4º

Cuidados e Serviços

1. O Cuidadores 24 assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Acompanhamento diário no domicílio:
 - a. Higiene pessoal a cliente autónomo ou semi-dependente
 - b. Higiene pessoal a cliente dependente (2º cuidador)
 - c. Higiene do quarto do cliente: muda da cama, limpeza pó, chão

- d. Higiene do WC do cliente: limpeza das loiças e chão
 - e. Administração de medicação mediante prescrição médica
 - f. Pequenos curativos
 - g. Confeção de refeições (ementa e compras pela família)
 - h. Confeção de refeições (ementa e compras pelos Cuidadores 24)
 - i. Apoio à refeição
 - j. Estimulação física e cognitiva
 - k. Acompanhamento ao exterior sem viatura (passeio)
 - l. Transporte e acompanhamento ao exterior em viatura do cliente
 - m. Transporte e acompanhamento ao exterior em viatura do Cuidadores 24
 - n. Tratamento de roupa do cliente no domicílio
 - o. Acompanhamento durante o sono
 - p. Serviço 24 horas
- b) Apoio matinal:
- a. Acordar e levantar
 - b. Higiene matinal
 - c. Vestir
 - d. Confeção e apoio à refeição (pequeno-almoço)
 - e. Administração da medicação
 - f. Higiene do quarto do cliente: muda da cama, limpeza pó, chão
- c) Apoio noturno:
- a. Confeção e apoio à refeição (ceia)
 - b. Higiene noturna
 - c. Vestir
 - d. Administração da medicação
 - e. Deitar
- d) Estimulação e reabilitação:
- a. Atividade física adaptada
 - b. Estimulação cognitiva (de acordo com orientações de psicólogo)
 - c. Fisioterapia
- e) Aquisição de bens:
- a. Compra de bens alimentares
 - b. Compra de medicamentos mediante prescrição médica
 - c. Compra de outros bens essenciais
- f) Acompanhamento ao exterior:
- a. Transporte e acompanhamento ao exterior em viatura do cliente
 - b. Transporte e acompanhamento ao exterior em viatura do Cuidadores 24
- g) Higiene habitacional para clientes do Centro de Dia
- h) Outros serviços de acordo com o pedido e necessidades do cliente, desde que contratualizados.
2. O Cuidadores 24 assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a) Acompanhamento social;
 - b) Serviço de teleassistência;
 - c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - d) Cedência de ajudas técnicas;
 - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - f) Consultoria em avaliação de risco e otimização das condições da habitação para o idoso.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO

Artigo 5º Critérios de Admissão

São condições de admissão no Cuidadores 24:

- a) Ter inscrição efetuada;
- b) Aceitar as regras específicas constantes no regulamento interno.

Artigo 6º Inscrição

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;
 - f) Prescrição médica para regule a medicação a administrar, caso seja esse o caso;
 - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 7º Critérios de Priorização

1. Sempre que a capacidade do Cuidadores 24 não permita a admissão do total dos candidatos, as admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Adequação dos serviços a contratuar ao perfil dos cuidadores disponíveis;
 - b) Encontrar-se em situação de risco, em virtude de isolamento ou perda de capacidades;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - d) Ser sócio ou ascendente direto de um sócio da associação com a quotização em dia.

Artigo 8º Admissão

1. Após a inscrição é realizada uma visita domiciliária de diagnóstico, com base na qual é elaborado o parecer técnico da Coordenadora.
2. A decisão de admissão é da competência da Direção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração o parecer técnico.
3. Após a admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Para diagnóstico e acompanhamento da situação do cliente, poderão as técnicas sociais realizar visitas domiciliárias.
5. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira fatura.

Artigo 9º**Acolhimentos dos novos clientes**

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento do projeto, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente.

Artigo 10º**Período de Ambientação**

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a um mês, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve procurar-se ultrapassar os fatores de inadaptação. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.
3. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente não tem direito a ser reembolsado pelas faturas já pagas.

Artigo 11º**Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente ou seu representante legal donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou seu representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 12º**Processo Individual**

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Dados pessoais do cliente e do representante legal;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação da situação social;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - f) Parecer Técnico;
 - g) Registo dos serviços prestados;
 - h) Registo de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. O Cuidadores 24 deve manter atualizado o processo individual do cliente, podendo, para tal, solicitar ao cliente a entrega de documentação.

Artigo 13º**Cancelamento ou Desistência**

O cancelamento ou desistência implicam a perda automática de qualquer vaga para o Cuidadores 24, pelo que para o cliente ser de novo admitido terá de efetuar nova inscrição.

**CAPÍTULO III
FUNCIONAMENTO****Artigo 14º****Capacidade**

A capacidade do Cuidadores 24 regula-se pelo número de cuidadores disponíveis, sua disponibilidade e perfil.

Artigo 15º**Horário de Funcionamento**

1. O Cuidadores 24 funciona todos os dias, 24 horas.
2. Os serviços administrativos e de coordenação afetos ao Cuidadores 24 funcionam todos os dias úteis entre as 9h00 e as 18h00.
3. Sempre que haja alteração do horário previsto de funcionamento, os clientes deverão ser avisados pelos responsáveis, com a maior antecedência possível.
4. O serviço poderá não funcionar nas seguintes datas:
 - a) Dia 1 de janeiro;
 - b) Domingo de Páscoa;
 - c) Dias 24 e 31 de dezembro (período da tarde);
 - d) Dia 25 de dezembro.

CAPÍTULO IV**TABELA DE PREÇOS E PAGAMENTOS****Artigo 16º****Tabela de Preços**

1. A tabela de preços poderá ser revista anualmente, no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações que assim o justifiquem.

Artigo 17º**Pagamento**

1. As faturas de serviços regulares e continuados deverão ser pagas até ao dia 8 do mês a que disserem respeito.
2. As faturas de serviços pontuais deverão ser pagas antes da prestação do respetivo serviço.
3. Os pagamentos poderão ser feitos:
 - a) nos Serviços Administrativos da instituição (na Quinta do Carvalho, Rua da Relva, 43, Olival) em numerário ou por multibanco;
 - b) por referência bancária;
 - c) Por débito direto.
4. Para efeitos de faturação, o valor a cobrar pelos serviços prestados será contabilizado considerando o período compreendido entre o dia 26 do mês anterior e o dia 25 do mês em questão.
5. No caso de serviços regulares ou continuados, para além da mensalidade do mês corrente, na fatura serão considerados todos os serviços adicionais não contratualizados prestados no mês anterior.
6. A falta de pagamento das faturas dentro do prazo estipulado constitui o devedor em mora com as devidas consequências legais.
7. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a prestação de serviços até o cliente regularizar as suas faturas, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO V

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 18º

Acompanhamento Diário no Domicílio

1. O serviço de acompanhamento diário no domicílio consiste na prestação de cuidados, por parte de um cuidador, a um ou mais clientes num domicílio, durante períodos de tempo que podem ir desde as 3 horas (período diurno) ou as 10 horas (período noturno) até às 24 horas, em dias úteis, fins-de-semana e/ou feriados.
2. Considera-se período diurno o intervalo compreendido entre as 8h00 e as 20h00 e período noturno o intervalo compreendido entre as 20h00 e as 8h00.
3. Este serviço, quando contratualizado por um mínimo de 3 horas, compreende a higiene pessoal a cliente autónomo ou semi-dependente, a higiene do quarto do cliente (muda da cama, limpeza pó, chão), a higiene do WC do cliente (limpeza das loiças e chão), a administração de medicação mediante prescrição médica e pequenos curativos. Complementarmente, o cliente poderá requerer (1) a confeção e o apoio à refeição de acordo com a ementa estipulada pela família e compras garantidas pela mesma ou (2) acompanhamento do cliente ao exterior sem viatura para fins de passeio ou ativação motora e estimulação física e cognitiva.
4. Para serviços contratualizados por um mínimo de 5 horas, a todos os anteriores, acrescenta-se o transporte e acompanhamento ao exterior, em viatura do cliente, para consultas ou terapias, aquisição de bens ou serviços e lazer e socialização, assim como o tratamento das roupas do cliente no domicílio.
5. Para os serviços contratualizados por um mínimo de 3 horas ou de 5 horas, o cliente poderá requerer os seguintes serviços adicionais não incluídos no valor dos serviços base:
 - a. Higiene pessoal de clientes dependentes, que implica a deslocação de um segundo cuidador ao domicílio no momento da realização da higiene;
 - b. Confeção de refeições com base numa ementa elaborada pelos Cuidadores 24 e com as compras realizadas, com periodicidade semanal, pelo projeto. O custo do serviço inclui já o custo com os produtos a comprar para a ementa. As ementas são previamente aprovadas pelo responsável do cliente;
 - c. Transporte e acompanhamento ao exterior, em viatura do Cuidadores 24, num raio de 25 Km.
6. O acompanhamento durante a noite, pressupõe a contratualização do serviço por um período mínimo de 10 horas. Inclui o apoio noturno, o acompanhamento durante o sono, o apoio matinal e a realização de pequenos curativos.
7. O serviço de 24 horas integra todos os constantes no serviço descrito para um mínimo de 5 horas.
8. Se necessário, o cuidador poderá efetuar a administração de alimentação por sonda.
9. A contratação de serviços com duração superior a 5 horas pressupõe a atribuição de um período de 30 minutos, em horário de prestação de serviços, ao cuidador para refeição, sendo esta refeição da responsabilidade do próprio. O cliente deverá assegurar as condições necessárias para que o cuidador possa aquecer a sua refeição, caso seja este o seu desejo, e ingerir a alimentação.

Artigo 19º

Apoio Matinal

1. O serviço de apoio matinal consiste na prestação de cuidados, por parte de um cuidador, a um cliente no seu domicílio, pelo período de uma hora, de forma a apoiá-lo nas suas rotinas matinais.
2. Este serviço inclui o apoio a acordar e a levantar, a higiene matinal do cliente autónomo ou semi-dependente, o apoio a vestir, a confeção do pequeno-almoço e o apoio à refeição, a administração de medicação prescrita e a higiene do quarto do cliente (muda da cama, limpeza do pó e do chão).
3. Adicionalmente, poderá ser requerido o serviço de higiene pessoal de clientes dependentes, que implica a deslocação de um segundo cuidador ao domicílio.

Artigo 20º

Apoio noturno

1. O serviço de apoio noturno consiste na prestação de cuidados, por parte de um cuidador, a um cliente no seu domicílio, pelo período de uma hora, de forma a apoiá-lo nas suas rotinas antes de dormir.

2. Este serviço inclui a confeção da ceia e o apoio à refeição, a higiene pessoal do cliente autónomo ou semi-dependente, o apoio a vestir, a administração de medicação prescrita e o apoio a deitar.
3. Adicionalmente, poderá ser requerido o serviço de higiene pessoal de clientes dependentes, que implica a deslocação de um segundo cuidador ao domicílio.

Artigo 21º

Estimulação e Reabilitação

1. A atividade física adaptada consiste na orientação do cliente para a execução de uma série de exercícios físicos, que promovam o seu bem-estar físico e que tenham em consideração as capacidades do mesmo.
2. A estimulação cognitiva consiste na orientação do cliente para a execução de uma série de exercícios ou atividades que pretendem preservar ou melhorar o desempenho ou as funções cognitivas, como sejam a memória, a atenção, o raciocínio, a capacidade de resolução de problemas, entre outras.
3. A atividade física adaptada e a estimulação cognitiva são serviços prestados por cuidadores sob orientação de técnicos superiores das respetivas áreas. Ambas as atividades têm a duração média de 40 minutos.
4. A fisioterapia é realizada por um técnico superior da área.
5. Estas atividades não funcionam aos fins-de-semana e feriados.

Artigo 22º

Aquisição de Bens

1. O serviço de aquisição de bens consiste na entrega no domicílio, por parte dos Cuidadores 24, de bens requisitados pelo cliente e para a aquisição dos quais o cliente disponibiliza o respetivo valor para pagamento previamente.
2. A aquisição de bens pressupõe uma requisição com um mínimo de 3 dias úteis de antecedência.
3. Este serviço permite a aquisição de bens alimentares, medicamentos (quando acompanhados por prescrição médica) e outros bens essenciais.
4. A aquisição de bens não funciona aos fins-de-semana e feriados.

Artigo 23º

Acompanhamento ao Exterior

1. O acompanhamento ao exterior consiste no transporte e acompanhamento do cliente em momentos em que tem que se ausentar do seu domicílio por motivos de:
 - a. Comparência a consultas, análises, exames ou terapias;
 - b. Aquisição de bens e serviços diretamente pelo próprio cliente;
 - c. Lazer e socialização com amigos e família.
2. O transporte pode ser realizado em viatura do cliente ou em viatura do Cuidadores 24, com custos diferentes associados.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
4. O acompanhamento ao exterior em viatura do Cuidadores 24 pressupõe uma marcação prévia com uma antecedência mínima de 48 horas, estando sujeito a disponibilidade e confirmação por parte dos serviços.

Artigo 24º

Higiene Habitacional para Clientes do Centro de Dia

1. O Cuidadores 24 disponibiliza o serviço de higiene habitacional para clientes do centro de dia quando estes constituem agregados familiares isolados.
2. A higiene habitacional não está incluída nos serviços prestados pelo centro de dia, sendo, por isso, sujeita a uma faturação independente.
3. Este serviço pressupõe a cedência da chave da habitação do cliente ao Cuidadores 24, o qual se responsabiliza pela sua correta utilização e segurança.

Artigo 25º

Outros Serviços de Acordo com o Pedido e Necessidades do Cliente

1. Para além dos já elencados, o Cuidadores 24 poderá disponibilizar outros serviços ao cliente, de acordo com o pedido do mesmo ou da sua família ou por sugestão do Cuidadores 24 com base em diagnóstico técnico.

2. Estes outros serviços estão sujeitos a contratualização escrita e a faturação de acordo com valores a negociar com o cliente.

Artigo 26º

Acompanhamento Social

1. Todos os clientes do Cuidadores 24 estão sujeitos a visita por um técnico social, para fins de diagnóstico e avaliação, antes da sua admissão ao projeto.
2. De acordo com o relatório realizado nessa visita técnica ou de registos realizados pelos cuidadores durante o período de prestação de cuidados, poderá o Cuidadores 24 sentir necessidade de fazer um acompanhamento social do caso, desde que consentido pelo cliente ou pela família, de forma a garantir o bem-estar, a segurança e a qualidade de vida do cliente.
3. Este acompanhamento poderá não ter custos associados.

Artigo 27º

Serviço de Teleassistência

1. A teleassistência é um serviço de assistência permanente, baseado numa central de atendimento telefónico vocacionado para responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação rápido e seguro.
2. Funciona através de um botão do controlo remoto (que pode ser usado como um relógio de pulso), que ativa a unidade base de teleassistência, estabelecendo de imediato o contacto com a central de atendimento.
3. Integra os serviços Emergência 24, Mediphone 24 e Complemento de Teleassistência móvel.
4. A Teleassistência móvel implica a posse de um telemóvel sénior (custo não incluído).
5. Este serviço pode incluir a possibilidade de georreferenciação, que alerta sempre que o cliente se desloca para além do raio definido pelo familiar responsável, através da aquisição de um relógio alerta (custo não incluído).

Artigo 28º

Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

1. Este serviço visa a realização de pequenas reparações domésticas ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio do cliente, através de pessoal competente, em situações em que o cliente tenha incapacidade física para as levar a cabo por si mesmo.
2. As intervenções a realizar no âmbito deste serviço estão consignadas ao espaço interior das habitações.
3. Não obstante o referido no número anterior, em algumas situações excepcionais, que não necessitem de licenciamento ou autorização camarária, e após autorização da Direção da Olival Social, a intervenção pode ser alargada aos espaços exteriores das habitações.
4. O serviço deverá ser requisitado diretamente através dos cuidadores ou para o contacto do Cuidadores 24.
5. A equipa do Cuidadores 24 poderá, sempre que necessário ou conveniente, sugerir ao cliente e/ou familiar responsável algumas reparações/modificações no espaço habitacional com vista a permitir maior segurança e conforto do cliente.
6. O serviço apenas será realizado após autorização escrita do cliente.
7. Os custos inerentes ao material necessário ficarão a cargo do cliente, podendo esse material ser adquirido pelos Cuidadores 24 mediante pagamento prévio e aprovação do orçamento por parte do cliente.

Artigo 29º

Cedência de ajudas técnicas

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Cuidadores 24 pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. No momento de entrega do equipamento, o cliente ou o seu familiar responsável assinam um termo de responsabilidade relativo aos equipamentos, assumindo a responsabilidade pela manutenção dos mesmos.

3. Sempre que se verifique o desaparecimento ou dano do equipamento, deverá o cliente ou o seu familiar responsável cobrir o valor do equipamento.
4. Em caso de falecimento do cliente, o equipamento deverá ser devolvido à instituição num prazo de 30 dias.

Artigo 30º

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Clientes

1. O Cuidadores 24 poderá, sempre que necessário ou conveniente, de acordo com o diagnóstico efetuado do caso, levar a cabo ações de formação e/ou de sensibilização direcionadas a familiares e cuidadores informais.
2. Estas ações terão como objetivo a facilitação e a otimização da prestação de cuidados aos clientes, promovendo o maior bem-estar e saúde do cliente e, se possível, também da família e dos cuidadores informais.

Artigo 31º

Articulação com a Família

1. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao Cuidadores 24 sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.
2. Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, serão efetuadas através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
3. Em caso de óbito na presença do cuidador, o mesmo avisa o serviço e a pessoa responsável pelo cliente, permanecendo no local até à sua chegada. Deve providenciar-se a presença de um médico para confirmar o óbito ou proceder à transferência do cliente para o hospital.

Artigo 32º

Gestão Corrente dos Bens do Cliente

1. O Cuidadores 24 só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Todos os objetos que são confiados ao Cuidadores 24 constam da Lista de Pertences do Cliente, que integra o seu processo individual.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

Artigo 33º

Pessoal

1. Para assegurar o regular funcionamento do projeto o Cuidadores 24 possui um Banco de Cuidadores.
2. O Banco de Cuidadores encontra-se registado na Olival Social, contendo a indicação do número de recursos humanos, dados pessoais, formação e conteúdo funcional.
3. É condição para integração na Bolsa de Cuidadores a frequência de formação desenvolvida pela Olival Social, não remunerada.
4. O Cuidadores 24 poderá alocar mais do que um cuidador a um serviço, em regime de rotatividade ou de turnos.
5. O Cuidadores 24 procurará respeitar os desejos das famílias quanto aos cuidadores a alocar, sendo, no entanto, a decisão final do próprio projeto.

Artigo 34º

Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica do Cuidadores 24 compete a um técnico, cujo nome, formação e contactos se encontra em documento disponibilizado ao cliente e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social afeta ao Centro de Dia da Olival Social.

CAPÍTULO VII DIREITOS E DEVERES

Artigo 35º Direitos dos Clientes

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições pelo projeto.
6. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao cuidador responsável pela prestação de cuidados.
7. 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 e/ou da respetiva família.
8. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
9. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 36º Deveres dos Clientes

1. Colaborar com a equipa do Cuidadores 24 na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços).
2. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Cuidadores 24, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
3. Tratar com respeito e dignidade todo o pessoal da instituição.
4. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
5. Avisar o Cuidadores 24, com antecedência, de eventuais ausências ou impedimento de utilização dos serviços de apoio.
6. Avisar o Cuidadores 24, com antecedência, de possíveis alterações de dieta alimentar e de prescrições medicamentosas.
7. Proceder atempadamente ao pagamento da fatura, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
8. Participar em atividades que impliquem custos adicionais, se for seu desejo participar.
9. Não conceder gratificação aos cuidadores.
10. Comunicar por escrito, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 37º Direitos da Instituição

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2. Receber o pagamento dos clientes de acordo com o acordado com os mesmos.
3. Receber todas as informações pertinentes, com rigor e verdade, nomeadamente no que diz respeito ao estado de saúde e contexto familiar do cliente.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
6. Exigir o respeito por todos os funcionários da instituição.

7. Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 38º

Deveres da Instituição

1. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento do projeto, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com perfil adequado.
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global do projeto.
4. Assegurar ao cliente o acolhimento e a prestação de serviços, que satisfaçam necessidades básicas e melhorem a qualidade de vida do cliente, recorrendo, quando necessário e pertinente, à colaboração dos familiares.
5. Estimular o envelhecimento ativo, no respeito pelas características individuais.
6. Respeitar a diferença e a pluralidade de culturas.
7. Transportar os clientes, sempre que acordado.
8. Estar disponível para eventuais reuniões solicitadas pelo cliente ou familiares.
9. Avaliar o desempenho dos cuidadores, designadamente através da auscultação dos clientes.
10. Manter os processos dos clientes atualizados.
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
12. Respeitar o regulamento interno.

Artigo 39º

Direitos do Cuidador

1. Receber o pagamento pelos seus serviços conforme acordado com a instituição.
2. Receber todas as informações pertinentes, nomeadamente no que diz respeito ao estado de saúde e cuidados a administrar ao cliente.
3. Beneficiar de formação prévia ao início de funções no Cuidadores 24.
4. Reportar a violação das regras constantes do presente regulamento, em particular, quando ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
5. Usufruir de tempo e de um local adequado para o aquecimento e ingestão de refeição, no domicílio do cliente, sempre que a prestação de serviços tenha uma duração superior a três horas, sendo a refeição da responsabilidade do cuidador.

Artigo 40º

Deveres do Cuidador

1. Ter respeito pela dignidade e privacidade do cliente, assim como pela sua integridade física e mental.
2. Cuidar da pessoa sem qualquer discriminação económica, social, política, étnica, ideológica ou religiosa.
3. Abster-se de fazer juízos de valor sobre o comportamento da pessoa assistida, não lhe impondo as suas próprias ideias e valores.
4. Respeitar, defender e promover o direito da pessoa ao consentimento informado.
5. Prestar cuidados de forma a promover a melhoria da saúde e o bem-estar do cliente.
6. Recusar a participação em qualquer forma de tratamento cruel, desumano ou degradante à pessoa assistida, denunciando qualquer uma destas situações.
7. Desenvolver as tarefas e atividades que lhe foram delegadas pela coordenação do Cuidadores 24, dentro dos horários estipulados e de acordo com os procedimentos adotados pela instituição.
8. Ser responsável, meigo, educado, humilde, disponível e paciente.
9. Registrar todo o trabalho realizado em formulários próprios, de forma clara e expedita.
10. Manter o cliente e a família informados sobre os tratamentos administrados.
11. Aplicar regras e princípios de segurança e higiene no trabalho.

12. Estar atento às necessidades do cliente e reportá-las à coordenação do Cuidadores 24.
13. Manter o sigilo profissional.
14. Responsabilizar-se pelas suas decisões e pelos seus atos.
15. Manter-se no seu posto de trabalho enquanto não for substituído, caso seja esse o caso.
16. Deslocar-se para os locais de prestação de serviços pelos seus próprios meios.
17. Ter brio profissional.
18. Respeitar o regulamento interno.
19. Não receber gratificação dos clientes, numerárias ou em género.
20. Ingerir refeições, mesmo que ligeiras, apenas em locais e horários autorizados.
21. Avisar o Cuidadores 24, com antecedência, de eventuais ausências ou impedimento de prestação de serviços.
22. Comunicar por escrito, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender a prestação de serviços temporária ou definitivamente.

CAPÍTULO VIII INTERRUPÇÃO E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 41º

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Cuidadores 24 em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência.

Artigo 42º

Cessaçã o da Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes
 - b) Caducidade (falecimento do cliente)
 - c) Revogação
 - d) Integração em outra resposta social da Instituição
 - d) Incumprimento
 - e) Inadaptação do cliente
2. O contrato de prestação de serviços pode ser cessado a todo o tempo por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de quinze dias.
3. Em caso de cessação por mútuo acordo ou por iniciativa do cliente, com ou sem aviso prévio por parte deste à instituição, fica o mesmo obrigado a pagar o valor constante nas faturas já emitidas em seu nome ou em faturas por emitir até à data em que irá cessar a prestação de serviços.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com justa causa, o presente contrato por incumprimento do outro outorgante.
5. No caso de a instituição cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos.
6. Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
 - a) A existência de dívidas à instituição, designadamente, duas ou mais faturas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da instituição, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
8. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros quinze dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida da comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

Artigo 43º**Sanções ao Cliente**

1. O incumprimento reiterado e doloso dos deveres definidos no artigo anterior é fundamento, consoante a gravidade da violação, da aplicação das sanções de advertência e cessação do contrato de prestação de serviços.
2. As sanções são aplicadas por decisão da Direção, ouvindo o responsável técnico.
3. No caso dos associados da instituição, a aplicação das sanções previstas no presente regulamento não implica automaticamente a suspensão ou cessação da qualidade de sócio.
4. Para além das sanções aplicadas, a Direção pode ainda, consoante a gravidade dos casos, agir civil e criminalmente.

**CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS****Artigo 44º****Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos sempre que desejado.
2. Não obstante o número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Cuidadores 24 ou à Diretora Geral da Instituição.

Artigo 45º**Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Cuidadores 24, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, assim como à tutela, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. O regulamento interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do cliente ou representante legal, ser-lhe-á entregue via correio electrónico.

Artigo 46º**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão resolvidas pela Direção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 47º**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em janeiro de 2018.

Aprovado pela Direção a 13 de dezembro de 2017.