



Centro Social Paroquial de Alameda

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Lar de Idosos

2014/2015

ÍNDICE

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I - Âmbito de Aplicação.....	4
Norma II - Legislação Aplicável.....	4
Norma III - Objetivos do Regulamento.....	5
Norma IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	5

CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

Norma V - Condições de Admissão.....	6
Norma VI – Candidatura.....	6
Norma VII - Critérios de Admissão.....	7
Norma VIII – Admissão.....	8
Norma IX - Acolhimento dos Novos Clientes.....	8
Norma X - Processo Individual do Cliente.....	9
Norma XI - Lista de Espera.....	10

CAPITULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII - Instalações.....	10
Norma XIII - Horário de Funcionamento.....	11
Norma XIV - Entrada e Saída das Visitas.....	11
Norma XV - Pagamento e Mensalidades.....	12
Norma XVI - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades.....	12
Norma XVII – Refeições.....	14
Norma XVIII - Passeios ou deslocações.....	15
Norma XIX - Quadro de Pessoal.....	16
Norma XX - Pessoal da Instituição.....	16

CAPITULO IV – DIREITOS E DEVERES

Norma XXI - Direitos dos Clientes/Familiares.....	21
Norma XXII - Deveres dos Clientes/Familiares.....	22
Norma XXIII - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço.....	23
Norma XXIV - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço.....	24
Norma XXV - Direitos dos Funcionários.....	25
Norma XXVI - Deveres dos Funcionários.....	25
Norma XXVII - Depósitos e Guarda dos Bens dos Clientes.....	26
Norma XXVIII - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	26
Norma XXIX - Contrato.....	26
Norma XXX - Cessação da Prestação de serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	27
Norma XXXI - Livro de Reclamações.....	28

CAPITULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXII- Alterações ao Regulamento.....	28
Norma XXXIII - Integração de Lacunas.....	28
Norma XXXIV – Foro Competente.....	28
Norma XXXIV - Entrada em Vigor.....	29

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

A resposta social designada Lar de Idosos do Centro Social e Paroquial de Alameda, licenciada através do alvará n.º 3/2013 emitido em 21/08/2013 pela Câmara Municipal de Castelo Branco, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Castelo Branco em 05 /12/2012, cujos estatutos se encontram registados no livro n.º 105/85 das Associações de Solidariedade Social, fls. 5 e verso em 19/09/1985, publicado no DR II série de 116 de 20/05/de 1983 e na Direcção-Geral de Segurança Social, tem as suas instalações no Largo professor José Lopes Machaz s/n 6000-001 Alameda.

O presente regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Estabelecimento Lar de idosos do Centro Social Paroquial de Alameda.

Norma II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de Lar, do Centro Social e Paroquial de Alameda são:

1. Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro – Estatutos das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
3. Despacho Normativo n.º 12/98 de 25 de Fevereiro – Normas Reguladoras dos Lares;
4. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos/deveres do cliente e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/serviço;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Norma IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A resposta social Lar do Centro Social Paroquial de Alameda, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento permanente, cuidados de higiene e conforto pessoal dos utentes;
 - b) Refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e Ceia);
 - c) Higiene e manutenção dos espaços/intalações;
 - d) Tratamento de roupa pessoal e de camas;
 - e) Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência no Lar;
 - f) Cuidados médicos e de enfermagem;
 - g) Animação, recreação e ocupação;
 - h) Apoio social.
2. O Lar do Centro Social e Paroquial de Alameda realiza ainda as seguintes atividades:
 - a) Intervenção terapêutica/atividades de reabilitação/fisioterapia

b) Transporte e acompanhamento dos utentes aos hospitais e Centro de Saúde, consultas e exames de diagnóstico (as despesas em taxas moderadoras, exames de diagnóstico ou transportes/ambulâncias são da responsabilidade do cliente/representante legal.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão desta Instituição:

1. Expressa vontade do cliente em ser admitido;
2. Ser natural ou residente na freguesia de Alameda ou limítrofes;
3. Ser Pessoa idosa ou não que devido ao seu estado físico/psíquico, necessitem de cuidados permanentes;
4. Inexistência de retaguarda familiar ou incapacidade da mesma em prestar os cuidados necessários;
5. Não apresentar doença infecto-contagiosa, perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros clientes e colaboradores, bem como não sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do Lar.

Norma VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações apresentadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade do cliente e do seu 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;
- d) Cartão de utente dos serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.

2. O período de candidatura decorre no seguinte período:

- a) De 2ª a 6ª das 9 às 12 horas e das 13 às 17 horas;
- b) A candidatura a cliente do Lar é feita através de entrevista com o Técnico de Serviço Social;
- c) Deverá ser feita marcação prévia de entrevista junto da secretaria por via telefónica, pessoal ou correio eletrónico;

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII

CrITÉRIOS de Admissão

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- 1. Ser cliente do Apoio Domiciliário ou do Centro de Dia;
- 2. Ser natural ou residir na freguesia de Alameda ou limítrofes;
- 3. Encontrar-se na situação de dependência física;
- 4. Ter idade muito avançada;
- 5. Estar em situação de isolamento familiar, comprometendo a sua integridade física;
- 6. Saída recente de internamento hospitalar;
- 7. Em caso de inadaptação do cliente à Instituição, a Diretora Técnica, coadjuvado pela Direção procurará uma solução alternativa, sempre com a intervenção da família.

Norma VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Diretora Técnica do Lar do Centro Social Paroquial de Alameda, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após entrevista com a família e o utente.
2. A decisão da admissão é da competência da Direção, com parecer da Diretora Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias;
4. Havendo vaga, o processo de admissão inicia-se imediatamente após a decisão da Diretora Técnica;
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. A admissão dos candidatos pressupõe a intervenção da equipa multidisciplinar responsável.
7. Toda a roupa deverá ser entregue marcada com uma etiqueta de acordo com o número atribuído ao cliente.
8. Sempre que os clientes ou familiares integrarem novas peças, deverão estas constar do Inventário, datado e assinado.
9. Se por qualquer motivo, alguma peça de roupa se estragar, será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal, a qual será retirada do Inventário supra mencionado, datado e assinado.
10. Deverão os clientes trazer objetos de higiene pessoal (pasta de dentes, secador de cabelo, maquina de barbear, etc). Caso não tragam, o lar poderá fornecer e será debitado na mensalidade.
11. O processo de admissão termina com a celebração do contrato de alojamento e de prestação de serviços.

Norma IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O Acolhimento dos novos Clientes rege-se pelos seguintes critérios.

1. Gerir; adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente.

2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente.
3. Realizar o inventário dos bens do cliente, assinado pela colaboradora, pelo cliente ou seu representante legal.
4. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas.
5. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.
6. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
8. Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
9. O programa de acolhimento é da responsabilidade da Diretora Técnica ou do seu legal representante.

Norma X

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de Inscrição do Cliente;
 - b) Contrato de prestação de serviços do Cliente;
 - c) Dados de Identificação e Sociais do Cliente;
 - d) Identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do cliente (familiar; representante legal ou outros) para contacto;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias ou outras);
 - f) Fichas de Entrevista Pré - Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;

- g) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões; monitorizações e avaliações;
 - i) Os vários registos: de prestação de serviços, participação em atividades e de situações anómalas;
 - j) Registo da cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
4. O cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) com autorização do cliente tem conhecimento da informação constante no processo individual, se solicitado.

Norma XI

Lista de espera

- 1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada no momento da candidatura aos interessados.
- 2. Têm prioridade os utentes que frequentem a resposta social Centro de Dia, ou Apoio Domiciliário, bem como os habitantes da freguesia de Alameda.
- 3. As inscrições são arquivadas por ordem de inscrição, e não se verificando nenhum dos requisitos anteriores, serão chamados por ordem.
- 4. A saída da lista de espera ocorrerá por motivo de desistência ou morte.
- 5. A lista de espera será atualizada semestralmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII

Instalações

O Lar do Centro Social Paroquial de Alameda, está sedado no largo professor José Lopes Machaz s/n em Alameda, e as suas instalações são compostas por:

1. Catorze quartos duplos, equipados com aquecimento central, roupeiro e casa de banho privativa;
2. Quatro quartos individuais; equipados com aquecimento central, roupeiro e casa de banho privativa,
3. Duas salas de visitas, equipadas com aquecimento central, sofás, mesas, televisão.
4. Sala de Refeições (Refeitório) equipada com mesas, cadeiras, ar condicionado.
5. Uma Secretaria.
6. Gabinetes Técnicos.
7. Gabinete médico/enfermagem.
8. Sala de reuniões.
8. Espaço de lazer interior/exterior;
9. Áreas de apoio aos clientes e funcionárias (cozinha; lavandaria; armazéns; vestiário e WC);
10. Jardim envolvente ao edifício.

Norma XIII

Horários de Funcionamento

O Lar do Centro Social Paroquial de Alameda tem funcionamento contínuo e ininterrupto (24H).

Norma XIV

Entrada e Saída de Visitas

1. O horário das visitas é diário e decorre dias úteis entre as 10.30 H e as 11.30 H (período da manhã) e das 14 H e às 17.30 H (período tarde) e fins-de-semana/feriados das 14 H às 17.30 H, podendo contudo a direção do estabelecimento fixar outro horário.
2. Durante o horário das refeições não é permitida a permanência dos familiares no refeitório.
3. As visitas são realizadas na sala de convívio/estar, exceto quando o utente estiver acamado ou doente.

Norma XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade e outras despesas (medicamentos, fraldas, tratamentos de enfermagem, ambulâncias) é efetuado no seguinte período do dia 1 ao dia 8 de cada mês, na secretaria da instituição, durante o horário de expediente;
2. Modalidades de pagamento:
 - a) Em dinheiro;
 - b) Por transferência bancária;
 - c) Cheque.

Norma XVI

Tabela de Comparticipações/preçário de mensalidades

1. As comparticipações familiares são determinadas de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar dos utentes, segundo a seguinte tabela, de acordo com a Circular n.º 3, de 02.05.1997, da então Direcção-Geral da Ação Social:
 - 70% do rendimento “per capita”;
 - 85% do rendimento “per capita” relativamente aos utentes nas seguintes situações:
 - a) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.
 - b) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo.
2. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, por documentos comprovativos do mesmo e, nunca perdendo de vista o valor do custo real médio do idoso na respetiva resposta social.

3. As mensalidades e as pensões serão atualizadas anualmente, entre Janeiro e Março do ano Civil.

4. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, permite à Direção da Instituição proceder à suspensão dos serviços prestados, que poderá ir até à suspensão do cliente até este regularizar as suas mensalidades.

5. As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos e, ou outros valores levará à exclusão da prestação de serviços ao cliente.

6. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3 de 02/05/1997 e na Circular Normativa nº 7 de 14/08/1997 da Direção Geral da Ação Social, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento per capita.

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar.

D = Despesas fixas.

N = Numero de elementos do agregado familiar.

7. Haverá redução da comparticipação familiar, sempre que se verifique a frequência por mais de um elemento do agregado na valência de Lar.

8. Se o utente falecer até ao dia 15 a instituição restituirá 50% da mensalidade.

9. Não são consideradas nem se integra no valor da mensalidade o pagamento das seguintes despesas:

a) Consultas médicas fora da Instituição, (médicos particulares).

b) Análises e exames médicos.

- c) Medicamentos.
 - d) Produtos de higiene pessoal (pasta de dentes, elixir, creme de barbear, escova de dentes, etc.)
 - e) Fraldas e pensos.
 - f) Tratamentos específicos de enfermagem.
 - g) Deslocações por motivos de saúde ou pessoais, em viaturas da Instituição (clientes com mobilidade) ou ambulâncias.
 - h) Taxas moderadoras ou de outros serviços no sistema de saúde Nacional Público ou Privado.
10. Sempre que ocorram estas despesas, o cliente ou o seu representante legal serão informados, sendo as mesmas adicionadas nos seus precisos montantes e devem ser pagas aquando do pagamento da mensalidade.

Norma XVII

Refeições

1. As refeições do Lar, são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado; salvo alguma alteração ocasional de funcionamento.
 - a) Pequeno-Almoço: 09:00 Horas
 - b) Almoço: 12:00 Horas
 - c) Lanche: 15:30 Horas
 - d) Jantar: 18:30 Horas
 - e) Suplemento noturno: 22:00 Horas
2. A ementa semanal é elaborada por uma Técnica de Nutrição, está afixada em local próprio, visível e de fácil acesso ao cliente/visitas.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

4. Por razões de segurança e ou foro médico, quer os clientes quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento e consentimento da Diretora Técnica.
5. Não é permitido aos clientes do Lar conservarem alimentos nos seus quartos.
6. É proibido aos clientes ou suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas no Lar.

Norma XVIII

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo da Diretora Técnica com a colaboração das Educadoras Sociais do Centro Social Paroquial de Alameda, na qual os clientes da resposta social de Lar estão incluídos.
2. Os passeios promovidos pelo Centro Social Paroquial de Alameda, no âmbito da resposta social Lar são gratuitos, exceto quando impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pela responsável das atividades e colaboradores da instituição.

Norma XIX

Quadro de Pessoal

1. Existe quadro de pessoal definido de acordo com a legislação em vigor:

Diretora Técnica, Médico; Enfermeiro, Administrativa, Educadoras Sociais, Motorista, Cozinheiras, Ajudantes de cozinha, Operadoras de Lavandaria, Auxiliares de Acção Direta e Auxiliares de Serviços Gerais.

2. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional.

Norma XX

Pessoal da Instituição

Pessoal afeto à resposta social de Lar:

- a) Diretora Técnica, com afetação simultânea às respostas sociais Centro de Dia e SAD.
- b) Médico;
- c) Enfermeiro;
- d) Técnica de Nutrição;
- e) Administrativa, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- d) Educadora Social com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- f) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- g) Cozinheira;
- h) Ajudantes de cozinha;
- i) Auxiliares de ação Direta;
- j) Auxiliares de Serviços Gerais;
- j) Operadoras de Lavandaria com afetação simultânea a outras respostas sociais.

Direcção Técnica

1. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo seu legal representante.

3. São funções da Diretora Técnica:

a) Dirigir o funcionamento da resposta social coordenando o pessoal e supervisionando a interação com o restante pessoal afeto, também a outras valências.

b) A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados.

c) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal.

d) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados.

e) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija.

f) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas.

g) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social.

h) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;

i) Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da participação familiar;

j) Garantir o estudo da situação do utente e alteração/ajuste do respetivo plano de cuidados;

k) Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno e propor alterações do mesmo à Direção.

l) Elaborar escalas de serviço do pessoal.

m) Elaborar mapas de férias e folgas do pessoal.

n) Participar em reuniões de Direção.

o) Outras Tarefas atribuídas pela Direção.

2. No Âmbito do Serviço Social.

a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos clientes à admissão.

- b) A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga.
- c) Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares.
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral.
- f) Tomar conhecimento e autorizar a saída dos clientes.
- g) Elaborar com a participação da Animadora Social e utentes, o plano anual de atividades.
- h) Outras tarefas atribuídas pela direção.

A Equipa de Enfermagem tem como funções:

- a) Gestão e controlo da medicação dos utentes.
- b) Manter atualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames dos clientes.
- c) Efetuar cuidados de enfermagem aos clientes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, clisteres, fazer o controlo da tensão arterial, glicemia, massagem e outros que se enquadrem nas competências da enfermagem.
- d) Orientar e formar as Ajudantes de Ação Direta no que concerne aos procedimentos de atuação com os clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento, mobilização e prevenção de úlceras de pressão.
- e) Elaborar procedimentos de atuação no que concerne á promoção da autonomia e prevenção da dependência.

Á Educadora Social cabe:

- a) Incentivar a organização de atividades, abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio com outras Instituições, sob orientação da Diretora Técnica.
- b) Desenvolver atividades cujo objetivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivos dos idosos, estimulados pela atividade física, mental e de expressão artística

ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

c) Outras tarefas atribuídas pela direção.

Motorista:

a) Proceder ao transporte diário dos clientes;

b) Outras tarefas atribuídas pela direção.

Ajudante de Ação Direta/Trabalhadoras de Serviços Gerais:

a) Proceder ao acompanhamento do cliente no Lar.

b) Cuidar da sua higiene e conforto.

c) Recolher roupas sujas.

d) Ministras aos utentes a medicação prescrita.

e) Acompanhar os utentes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que a Diretora Técnica considere necessários e que tenham o devido enquadramento.

f) Informar a Diretora Técnica de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento do Lar, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos.

g) Proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem/arrumo.

h) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado.

i) Administrar a alimentação aos idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique.

j) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância.

k) Registrar por escrito em livro de ocorrências, a passagem de serviço de turno para turno.

l) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Diretora Técnica.

Pessoal Administrativo

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

1. Executar as funções de:
 - a) Tesouraria.
 - b) Expediente.
 - c) Arquivo.
 - d) Dactilografia.
2. Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário).
3. Proceder ao pagamento remunerações do pessoal.
4. Organizar e manter atualizados os processos do pessoal.
5. Controlar a assiduidade pontualidade do restante do pessoal.
6. Proceder à aquisição dos produtos alimentares.
7. Outras tarefas atribuídas pela Direção.

Pessoal de Cozinha

Do Cozinheiro(a):

Incumbe a cozinheira:

-Preparar e confeccionar as seguintes refeições:

- a) Pequeno-almoço.
 - b) Almoço.
 - c) Lanche
 - d) Jantar
2. Distribuir as refeições por travessas/carros;
 3. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
 4. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições.

Ajudante de Cozinha:

1. Apoiar a preparação e confeção das refeições;
2. Distribuir as refeições;
3. Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
4. Dar apoio ao serviço de refeitório;
5. Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

Pessoal da Lavandaria:

1. Proceder à receção, tratamento, arrumo e distribuição das roupas;
2. Lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
3. Engomar a roupa e proceder ao seu arrumo;
4. Executar trabalhos, manuais ou à máquina, necessários ao conserto e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins;
5. Efetuar registos correspondentes;
6. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

CAPITULO IV

DIREITOS E DEVERES

Norma XXI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Igualdade;
2. Respeito pela sua individualidade, autonomia, liberdade de expressão;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
5. A possibilidade de utilizarem objetos de estimação, desde que seja respeitado o espaço individual de cada cliente;

6. Ser reconhecida a sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
7. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
8. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
10. Ter a presença de familiar ou amigo na fase terminal;
11. Ter conhecimento, da ementa semanal previamente estabelecida, afixadas em local próprio e com boa visibilidade;
12. Acolhimento pela Diretora Técnica para uma visita mais pormenorizada ao Estabelecimento e apoio no seu alojamento;
13. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica;
14. Esclarecimento sobre o regulamento interno de funcionamento, direitos e deveres dos cliente
15. Apresentação do cliente aos colaboradores e outros residentes reforçando a informação necessária.

Direitos dos familiares/representante legal

1. Apresentar sugestões e reclamações verbalmente ou por escrito sobre o atendimento e serviços prestados ao cliente, zelando pelo bem-estar do mesmo.
2. Participar em todas as reuniões e atividades organizadas sempre que seja solicitado.
3. Receber informações periódicas acerca da situação do cliente.
4. Visitar o cliente quando pretenderem, dentro do horário das visitas.
5. Ausentar-se do Lar(ERPI) com o cliente, mas sempre com o conhecimento e autorização da Direção Técnica.

Norma XXII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas deste Regulamento Interno e zelar pela conservação das instalações e material que lhes for distribuído;

2. Contribuir para o bem-estar geral do Estabelecimento devendo evitar situações de conflito quer com outros residentes, quer com o pessoal em serviço;
3. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros clientes.
4. Em caso de agressões físicas, a clientes ou a funcionários, poderá ser desencadeado um processo que poderá levar à expulsão da resposta social.
5. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do Centro Social Paroquial de Alameda.
6. É permitido ao cliente sair das instalações por si só, desde que tenha capacidades para tal, ou acompanhado por familiares ou amigos, devendo para o efeito pedir autorização prévia à Diretora Técnica ou seu legal representante eventuais saídas. Informando o local para onde se ausenta, e quem o acompanha.
7. Sempre que o cliente se ausentar por um ou mais dias, independentemente dos motivos e com quem saia, deverá previamente pedir autorização à Diretora Técnica, de forma a serem tomadas as diligências necessárias junto dos vários serviços da Instituição.
8. As ausências referidas no número anterior, mesmo por motivo de férias, não dão direito a qualquer redução no valor da participação mensal.
9. Colaborar no que, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria do quotidiano da Instituição.

Deveres dos familiares/representante legal

1. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e outras despesas, dentro dos prazos estipulados.
2. Acompanhar o cliente às consultas, exames no hospital, quando for solicitado.
3. Tratar com respeito e dignidade os clientes e os demais colaboradores.
4. Cumprir e fazer cumprir o regulamento interno.

Norma XXIII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos do Lar:

1. Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade.

2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada.
4. Ver respeitado o seu património.
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
6. À Instituição é reservado o direito de suspender o 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, bem como o são, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
7. A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano.
8. Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

Norma XXIV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres do Lar:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente.
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente.
- c) Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço.
- d) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento.
- e) 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;
- f) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Lar.

NORMA XXV

Direitos dos Funcionários

1. Ser tratado com igualdade no acesso ao emprego, formação e promoção profissional;
2. Receber retribuição, devendo ser entregue ao trabalhador documento que contenha, entre outros elementos, a retribuição base e as demais prestações, os descontos e deduções efetuados e o montante líquido a receber;
3. Trabalhar o limite máximo de 40 horas por semana e 8 horas por dia, com exceção de situações especiais como, por exemplo, em regime de adaptabilidade;
4. Descansar pelo menos dois dias por semana;
5. Segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa, ou por motivos políticos ou ideológicos;
6. Receber por escrito do empregador informações sobre o seu contrato de trabalho como, por exemplo, a identificação do empregador, o local de trabalho, a categoria profissional, a data da celebração do contrato, a duração do contrato se este for celebrado a termo, o valor e periodicidade da retribuição (normalmente mensal), o período normal de trabalho diário e semanal, o instrumento de regulamentação coletiva aplicável, quando seja o caso.

NORMA XXVI

Deveres dos Funcionários

1. Respeitar e tratar com educação o empregador, os companheiros de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
4. Cumprir as ordens do empregador em tudo o que respeite à execução do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;

6. Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador.

Norma XXVII

Depósito e guarda dos bens dos utentes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. Os bens monetários à guarda da Instituição, serão registados contabilisticamente numa conta corrente do cliente.
 - a) Para tal, é criada uma conta corrente do cliente, onde são registados todos os movimentos efetuados com conhecimento do cliente ou seu representante legal;
 - b) A conta corrente do cliente encontrar-se-á sempre atualizada, com o registo do saldo;
 - c) Mensalmente fornecer-se-á ao cliente ou seu representante legal, o extrato dos movimentos efetuados;

Norma XXVIII

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, ou por familiares, com uma semana de antecedência, não havendo direito a redução na mensalidade.

Norma XXIX

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Centro Social Paroquial de Alameda, é celebrado um contrato, neste caso, referente à resposta social do Lar desta Instituição.
2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao cliente ou ao seu representante legal, ficando o original no processo individual do cliente.

Norma XXX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

- a) Por Morte; a Instituição comunica à família de imediato, se o cliente falecer durante a permanência no Lar.
- b) Por desistência; o cliente ou o seu representante legal, tem de informar a Instituição com quinze dias de antecedência, à data prevista para abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Em caso de Óbito:

- a) Os bens que se encontrem à data do seu falecimento, serão discriminados em lista a elaborar, assinados pela colaboradora, e colocado no processo individual do cliente.
- b) Estes bens e valores, serão entregues ao familiar responsável, depois de saldados os encargos e despesas tidas com o cliente no prazo de oito dias.
- c) Caso o familiar responsável, não levante os bens e valores pertença do cliente no prazo de dois meses, os mesmos reverterão a favor da Instituição.
- d) O funeral do cliente é sempre da responsabilidade dos seus familiares ou representante legal.
- e) No caso em que não existam uns ou outros, a Instituição efetuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral, com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

Norma XXXI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXII

Alterações ao regulamento

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os clientes ou os seus representantes legais, aprovadas pela Direção da Instituição e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco.

Norma XXXIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço, de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com o parecer técnico e da Direção do Centro Social Paroquial de Alameda.

Norma XXXIV

Foro Competente

Tem competência para resolução de eventuais litígios o tribunal da Comarca de Castelo Branco.

Norma XXXV

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia ____ de _____ de 201_.