

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **Lar de Idosos**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Norma I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A resposta social, designada de Lar de Idosos do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, licenciado através do alvará n.º 22 emitido em 15/02/2008, pela Câmara Municipal de Penacova, cujos estatutos se encontram registados no livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social, fls. 102 a 102 em 02/02/2000, publicado no DR n.º 19, III série de 23 de Janeiro de 2001 e na Direcção-Geral de Segurança Social, tem as suas instalações na Rua da Portela n.º 40, no lugar de Miro, 3360-073 Friúmes.

A resposta social de Lar de Idosos do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, desenvolve, actividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionalmente a animação cultural e a ocupação dos tempos livres dos utentes.

Esta Instituição destina-se, a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem.

#### **Norma II**

##### **Legislação Aplicável**

**Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social de Lar, do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro 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 Colectivo de Trabalho para as IPSS.

#### **Norma III**

## **Objectivos 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 activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

## **Norma IV**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1.A resposta social do Lar do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, assegura a prestação dos seguintes cuidados:

- a) Alojamento (quartos rotativos), alimentação e higiene pessoal;
- b) Tratamento de roupa pessoal e de camas;
- c) Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência no Lar;
- d) Cuidados de enfermagem;
- e) Animação e recreação.

2.O Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro realiza ainda as seguintes actividades:

- a) Transporta e acompanha os utentes aos Hospitais e Centros de Saúde bem como a consulta e exames auxiliares de diagnóstico. Este serviço tem um custo de 0.30€/km para sócios do GSSDCR Miro e de 0.40€/km para não sócios. Na impossibilidade de se fazerem acompanhar de um elemento do agregado familiar no local da consulta/exame, este pode ser substituído por um funcionário da instituição sendo que este tem um custo de 5€/hora. As despesas em taxas moderadoras e exames de diagnóstico são da responsabilidade do utente ou seu representante legal;
- b) Apoio social

## **CAPITULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

## **Norma V**

### **Condições de Admissão**

São condições de admissão desta Instituição:

1. Ser natural ou residente no concelho de Penacova ou limítrofes.
2. Ser Pessoa idosa ou não que devido ao seu estado físico/ psíquico, necessitem de cuidados permanentes;
3. Não apresentar 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 identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade 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 13 horas e das 14 às 18 horas na secretaria da Instituição.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues também na Secretaria e no mesmo horário.

4. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos 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 selecção dos clientes:

1. Ser cliente do Apoio Domiciliário ou do Centro de Dia.
2. Ser natural ou residir no concelho de Penacova ou limítrofes.
3. Encontrar-se na situação de dependência física.
4. Ter idade muito avançada.
5. Estar em situação de isolamento familiar, que faça perigar a sua integridade física.
6. Saída recente de internamento hospitalar.
7. Se o residente se mantiver em situação definitiva de acamado, o Lar responsabiliza-se, em cooperação com a família, a encontrar uma solução definitiva adequada.
8. Em caso de inadaptação do cliente à Instituição, a Directora Técnica, coadjuvado pela Direcção procurará uma solução alternativa, sempre com a intervenção da família.

## **Norma VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Directora Técnica, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após entrevista com a família.
2. A decisão da admissão é da competência da Directora Técnica, quando solicitado poderá ir a reunião de Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias;
4. Havendo vaga, o processo de admissão inicia-se imediatamente após a decisão da Directora Técnica;
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Toda a roupa será marcada com uma etiqueta de acordo com o número atribuído ao cliente, a identificação será da responsabilidade da Instituição.
7. Sempre que os clientes ou familiares integrarem novas peças, deverão estas constar do Inventário supra mencionado, datado e assinado.
8. 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.

9. Deverão os clientes trazer objectos 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.

## **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 reacções do cliente.
3. Realizar o inventário dos bens do cliente, assinado pela encarregada de serviços gerais, pelo cliente ou seu representante legal.
4. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas actividades 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 aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnostica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnostica;
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 objectivos 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 Directora 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) A Ficha de Inscrição do Cliente.

- b) O 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 em caso de emergência.
  - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos 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 respectivas revisões; monitorizações e avaliações.
  - i) Os vários registos de prestação de serviços; participação em actividades; e registo 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 no edifício do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo Cultural e Recreativo de Miro, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual é actualizado 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**

### **Listas de espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada no momento da candidatura aos interessados.
2. Tem prioridade os utentes que frequentem o Centro de Dia, ou Apoio Domiciliário, bem como os habitantes do concelho de Penacova.
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 será por motivo de desistência ou morte.
5. A lista de espera será actualizada anualmente.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **Norma XII**

### **Instalações**

O Lar instalado no Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, está sediado na Rua da Portela, nº 40 no lugar de Miro, freguesia de Friúmes, e as suas instalações são compostas por:

1. Quinze quartos duplos, equipados com aquecimento central, casa de banho privativa, roupeiro e telefone.
2. Catorze quartos individuais; equipados com aquecimento central e casa de banho privativa, roupeiro e telefone.
3. Salas de Convívio equipadas com aquecimento central, sofás, mesas, televisão e som.
4. Sala de Refeições (Refeitório) é equipada com mesas, cadeiras, ar condicionado e som.
5. Uma Secretaria.
6. Gabinetes Técnicos.
7. Posto médico e de enfermagem.
8. Espaço de lazer interior
9. Áreas de apoio aos clientes e funcionárias (cozinha; lavandaria; armazém; vestiário e casas de banho);
10. Jardim envolvente aos edifícios

## **Norma XIII**

### **Horários de Funcionamento**

O Lar do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano.

## **Norma XIV**

### **Entrada e Saída de Visitas**

1. As visitas podem ser todos os dias. **De Segunda-feira a Sexta-feira das 11:00 às 12:00 no período da manhã. No período da tarde as visitas realizam-se das 15:00 às 16:00 das 17:00 às 19:00 horas. Aos sábados e Domingos o horário das visitas é das 15:00 às 16:00 e das 17:00 às 19:00**, desde que não prejudiquem o bom funcionamento do equipamento.
2. Durante o horário das refeições não é permitida a permanência dos familiares no refeitório.

3. As visitas são realizadas na sala de convívio, excepto quando o utente estiver acamado ou doente.

#### **Norma XV**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O cliente ou seu representante legal, obriga-se ao pagamento de um mês de adiantamento

2. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período:

a) Do dia 1 ao dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição, durante o horário de expediente ou por transferência bancária.

#### **Norma XVI**

##### **Tabela de Participações/ preçário de mensalidades**

1. As participações 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 Acção 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 actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos 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 respectivo 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 respectiva resposta social.

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

4. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, permite à Direcção 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 Direcção Geral da Acção 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 de 20%, sempre que se verifique a frequência por mais de um elemento do agregado na valência de Lar.

8. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante quinze ou mais dias não interpolados, desde que seja internamento hospitalar.

9. 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 ou ambulâncias.

h) Taxas moderadoras ou de outros serviços no sistema de saúde Nacional Público ou Privado.

i) Comunicar com o exterior, nomeadamente via telefónica, fax, correios ou outros, (só com autorização dos cientes ou do seu representante legal).

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 das mensalidades.

## **Norma XVII**

### **Refeições**

1. As refeições no Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, 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: 16:00 Horas

d) Jantar: 19:00 Horas

e) Ceia: 22:00 Horas

2. A ementa semanal está afixada na Sala de Refeições e no quadro de informações.

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 Encarregada de Serviços Gerais.

5. Não é permitido aos clientes do Lar conservarem alimentos nos seus quartos, para além de sumos, águas, bolachas, e estas em tempo determinado e devidamente acondicionados.

6. É proibido aos clientes ou suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas no Lar.

7. Os familiares ou amigos dos clientes poderão almoçar ou jantar com estes desde que a reserva da sua refeição seja efectuada até às 18:00 horas do dia útil anterior, mediante pagamento da mesma junto da recepção.

## **Norma XVIII**

### **Passeios ou Deslocações**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das actividades a cargo da Animadora Socioeducativa do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro na qual os clientes da resposta social de Lar estão incluídos.

2. Os passeios promovidos pelo Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, no âmbito da resposta social são gratuitos, excepto quando os mesmos sejam fora do concelho de Penacova e que impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma participação por parte dos clientes.

3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo.

4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelas funcionárias desta instituição.

## **Norma XIX**

### **Quadro de Pessoal**

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

a) Directora Técnica, Encarregada Serviços Gerais, Animadora Socioeducativa, Enfermeira, Administrativos, Motoristas, Cozinheira, Ajudantes de cozinha, Ajudantes de Acção Directa e Auxiliares 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 afecto à valência de Lar:

a) Directora Técnica, com afectação simultânea às valências de Centro de Dia/SAD/Creche

b) Encarregada Serviços Gerais, com afectação simultânea às valências de Centro de Dia/SAD/Creche.

c) Animadora Socioeducativa, com afectação simultânea às valências de Centro de Dia e SAD.

d) Médico, com afectação simultânea a outras valências.

e) Enfermeira, com afectação simultânea a outras valências.

f) Pessoal administrativo, com afectação simultânea a outras valências.

g) Motoristas, com afectação simultânea a outras valências.

h) Cozinheiro, com afectação simultânea a outras valências.

i) Ajudantes de cozinha, com afectação simultânea a outras valências.

j) Ajudantes de acção directa/Auxiliares de Serviços Gerais.

k) Costureiros e Lavadeiras com afectação simultânea a outras valências.

## **Direcção Técnica**

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

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

3. São funções da Directora Técnica:

a) Dirigir o funcionamento da valência coordenando o pessoal e supervisionando a interacção com o restante pessoal afecto 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 acções 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 Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência.

h) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos 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 comparticipação familiar;

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

k) Zelar pela aplicação efectiva do regulamento interno e propor alterações do mesmo à Direcção.

l) Elaborar escalas de serviço do pessoal.

m) Elaborar mapas de férias e folgas do pessoal.

n) Participar em reuniões de Direcção

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 actualizado 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 Socioeducativa e outros utentes, o plano de actividades para o ano seguinte, até ao mês de Outubro de cada ano.

**A Equipa de Enfermagem tem como funções:**

- a) Gestão e controlo da medicação dos utentes.
- b) Manter actualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames dos clientes.
- c) Efectuar 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 Acção Directa no que concerne aos procedimentos de actuação com os clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão.
- e) Elaborar procedimentos de actuação no que concerne á promoção da autonomia e prevenção da dependência.

**Á Animadora Socioeducativa cabe:**

- a) Elaborar, em Outubro do ano anterior, o plano anual de actividades com a participação de outros técnicos sociais e dos próprios utentes e a sua conjugação com as outras valências da Instituição, entregando-o à direcção para ser aprovado e fazer parte do Plano e Orçamento para o ano seguinte.
- b) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio com outras Instituições, sob orientação da Directora Técnica.

c) Desenvolver actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivos dos idosos, estimulados pela actividade 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.

#### **Ajudante de acção directa/Auxiliares de serviços gerais:**

- a) Proceder ao acompanhamento do utente 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 o (a) Director(a) Técnico(a) considere necessários e que tenham o devido enquadramento.
- f) Informar a Directora Técnica e ou a Encarregada de Serviços gerais 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.
- h) Colaborar nas actividades 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) Proceder à lavagem tratamento de roupas.
- m) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica e ou a Directora Técnica com o devido enquadramento.

#### **Pessoal Administrativo**

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

1. Executar as funções de:
  - a) Contabilidade e 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 actualizados os processos do pessoal.
5. Controlar a assiduidade pontualidade do restante do pessoal.
6. Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horário do pessoal.

#### **Encarregada de Serviços Gerais**

1. Proceder à aquisição dos produtos alimentares, sobre orientação da Directora técnica, Educadora de Infância e Cozinheiro.
2. Organizar/distribuir tarefas aos Auxiliares de Acção Directa, Auxiliares de Serviços Gerais e Cozinha.

#### **Pessoal de Cozinha**

##### **Do Cozinheiro:**

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

-Preparar e confeccionar as seguintes refeições:

- a) Pequeno-almoço.
- b) Almoço.
- c) Lanche
- d) Jantar

2. Distribuir as refeições (por travessas);
3. Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
4. Colaborar na elaboração de ementas;
5. Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

##### **Ajudante de Cozinheiro:**

1. Apoiar a preparação e confecção 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.

## **CAPITULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Norma XXI**

##### **Direitos dos Utentes**

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
2. A possibilidade de utilizarem objectos de estimação, desde que seja respeitado o espaço individual de cada cliente.
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
4. Ser reconhecida da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
6. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
7. Receber visitas dos seus familiares e amigos.
8. Ter a presença de familiar ou amigo na fase terminal.
9. Ter conhecimento, da ementa semanal previamente estabelecida, afixadas em local próprio e com boa visibilidade.
10. Apresentar reclamações sobre o serviço à Directora Técnica ou à Encarregada de Serviços Gerais, na ausência da anterior.

#### **Norma XXII**

##### **Deveres dos Utentes**

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros clientes.



2. Em caso de agressões físicas, a clientes ou a funcionários, poderá ser desencadeado um processo que poderá levar à expulsão da valência.
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do Complexo Social, do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro.
4. 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 Directora Técnica ou seu legal representante eventuais saídas. Informando o local para onde se ausenta, e quem o acompanha.
5. Sempre que o cliente se ausentar por um ou mais dias, independentemente dos motivos e com quem saia, deverá previamente pedir autorização à Directora Técnica, de forma a serem tomadas as diligências necessárias junto dos vários serviços da Instituição.
6. As ausências referidas no número anterior, mesmo por motivo de férias, não dão direito a qualquer redução no valor da comparticipação mensal.
7. Colaborar no que, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria do quotidiano da Instituição.
8. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

## **NORMA XXIII**

### **Gestão de Maus tratos/Negligência**

A gestão de maus tratos/negligência tem é feita através do controlo das causas e dos factores de risco, nomeadamente;

- a) Melhorar a informação sobre os maus-tratos a idosos aos próprios familiares e aos profissionais que com ele lidam no dia-a-dia;
- b) Assegurar aos cuidadores profissionais a possibilidade de comunicarem incidentes de maus-tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
- c) Garantir acções de formação adequadas sobre a identificação de maus-tratos e mecanismos para detectá-los ao pessoal médico e aos profissionais da assistência;
- d) Assegurar que os cuidadores tenham acesso a períodos de descanso para aliviar o stress causado pela assistência que proporcionam.
- e) Manter uma postura vigilante no dia-a-dia para que não se verifiquem eventuais situações de maus tratos.

## **Norma XXIV**

### **Direitos do Lar**

São direitos do Lar:

1. Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade.
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto 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 acto 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 Directivos ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

## **Norma XXV**

### **Deveres do Lar**

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 objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- f) Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Lar.

## **NORMA XXVI**

### **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 efectuados e o montante líquido a receber;
3. Trabalhar o limite máximo de 40 horas por semana e 8 horas por dia, com excepção de situações especiais como, por exemplo, em regime de adaptabilidade;
4. Descansar pelo menos dois dias por semana;
5. Receber uma retribuição especial pela prestação de trabalho nocturno;
6. Segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa, ou por motivos políticos ou ideológicos;
7. 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 colectiva aplicável, quando seja o caso.

## **NORMA XXVII**

### **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 XXVIII**

### **Depósito e guarda dos bens dos utentes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos 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 efectuados com conhecimento do cliente ou seu representante legal.
- b) A conta corrente do cliente encontrar-se-á sempre actualizada, com o registo do saldo.
- c) Mensalmente fornecer-se-á ao cliente ou seu representante legal, o extracto dos movimentos efectuados.

#### **Norma XXIX**

##### **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 semana de antecedência, não havendo direito a redução na mensalidade.

#### **Norma XXX**

##### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro, 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 XXXI**

##### **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 a 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 encarregada de serviços gerais, 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.

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 efectuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral, com o direito de reaver as despesas com ele efectuadas.

## **Norma XXIX**

### **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 XXX**

### **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 Direcção da Instituição e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra.

## **Norma XXXI**

### **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 Direcção do Grupo de Solidariedade Social, Desportivo, Cultural e Recreativo de Miro.

## **Norma XXXII**

### **Foro Competente**

Tem competência para resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Penacova.

## **Norma XXXIII**

### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entrou em vigor no dia 14 de Novembro de 2010.