

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO****RESPOSTA SOCIAL: LAR DE IDOSOS****CAPÍTULO I****DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I****Âmbito de Aplicação**

O Lar São Martinho é propriedade da Associação de Solidariedade Social, Cultural e Recreativa Coutoense, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Couto de Cima, Viseu. É destinado ao alojamento coletivo de utilização temporária ou permanente, bem como ao desenvolvimento de actividades de apoio social a pessoas idosas ou outras em situação de risco de perda de independência e/ou de autonomia, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio, animação e a ocupação dos tempos livres dos utentes que não podem manter-se no seu meio familiar e/ou social.

NORMA II**Legislação Aplicável**

O Lar é uma das diversas valências existentes na Associação de Solidariedade Social Coutoense e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro e suas alterações;
- b) Outra legislação que venha a ser publicada pela tutela.

NORMA III**Objectivos do Regulamento**

São objetivos deste regulamento:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.
- c) Promover a participação activa dos clientes/ família e/ ou seus representantes legais.

NORMA IV**Destinatários, objectivos, serviços prestados e Actividades Desenvolvidas**

- 1. São destinatários do Lar de Idosos:
 - a) Pessoas a partir dos 65 anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ ou as actividades da vida diária;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou actividades da vida diária.
2. São objetivos do Lar:
- a) Fornecer alojamento permanente e serviços de modo a assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a imprescindível salvaguarda da sua autonomia e cooperar na promoção da dignidade, qualidade de vida e saúde das pessoas, das famílias e da comunidade, nas condições constantes deste regulamento e através de contrato escrito a celebrar com os utentes ou seus representantes e deste regulamento;
 - b) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
 - c) Garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos utentes;
 - d) Potenciar a integração social e a efectivação dos direitos de cidadania, bem como estimular o espírito de solidariedade e de entajuda dos utentes e seus agregados familiares;
 - e) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
 - f) Criar condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação inter-familiar e inter-geracional;
 - g) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas.
 - h) Acolher pessoas idosas de ambos os sexos, temporária ou permanentemente, procurando proporcionar-lhes um ambiente saudável de convívio e de participação, gerador de bem-estar pessoal e social.
3. O Lar assegura a prestação dos seguintes serviços:
- 3.1 Confecção e distribuição de refeições
 - 3.2 Cuidados de higiene e conforto pessoal
 - 3.3 Tratamento de roupa
 - 3.4 Actividades de animação sociocultural
 - 3.5 Assistência médica
 - 3.6 Assistência de serviços de enfermagem
 - 3.7 Assistência medicamentosa
 - 3.8 Serviço de colheitas de espécimes
 - 3.9 Aquisição de medicamentos e/ ou outros produtos



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

3.10 Parceria com uma clínica dentária aplicando preços mais reduzidos, mediante um comprovativo em como é cliente/ utente da nossa Instituição.

4. O Lar desenvolve ainda as seguintes atividades:

4.1 Actividades desportivas (ginástica geriátrica) com professor qualificado

4.2 Apoio Psicossocial

4.3 Passeios e deslocações

4.4 Serviço de conforto, recuperação e massagem

4.5 Sala Didática/ Biblioteca

4.6 Informática/ Internet

4.7 Teatro

4.8 Ateliês diversos (música, pintura, croché, trabalhos manuais...)

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão:

- a) Vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no acto da candidatura;
- b) Necessitar da prestação dos serviços;
- c) Concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Associação;
- d) Submeter-se a prévio exame clínico na Instituição;
- e) Responder por si ou por legítimo representante a uma entrevista de averiguação das suas condições por responsável nomeado pela Direcção.

NORMA VI

Inscrição

1. O pedido de admissão será realizado pela pessoa candidata ou por seu representante que se responsabilize pelo seu internamento mediante o preenchimento de uma ficha de internamento a fornecer pelos serviços administrativos com cópia dos seguintes documentos do candidato e seu representante quando necessário:



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- a) Duas fotografias;
 - b) Cópia do Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - e) Cartão de utentes do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
 - f) Atestado médico em como o utente não é portador de doença infecto-contagiosa ou mental, impeditiva da normal vivência no lar;
 - g) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do utente;
 - h) Fotocópia do Boletim de vacinas actualizado;
 - i) Comprovativo dos rendimentos do utente (pensões nacionais e do estrangeiro, complementos de reforma, e outros subsídios).
2. Após o registo de admissão será organizado um processo individual para cada utente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
 3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 4. Consequências das falsas declarações prestadas ou omissões de factos relevantes:
 - a) Verificadas antes da prestação do serviço poderá implicar a exclusão definitiva do candidato;
 - b) Verificadas após o início da prestação poderá implicar o cancelamento da mesma pagando o valor total da mensalidade.

NORMA VII

CrITÉRIOS de Admissão

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:
 - 1.1 Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos;
 - 1.2 Risco de isolamento social;
 - 1.3 Grau de dependência;
 - 1.4 Fracos recursos económicos;
 - 1.5 Idade do utente;
 - 1.6 Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;
 - 1.7 Residência próxima do estabelecimento;
 - 1.8 Associado da Instituição;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

1.9 Situação de emergência social.

2. A desistência durante a frequência ou o cancelamento da inscrição ou renovação implicam a perda automática de toda e qualquer posição de referência.

NORMA VIII

Listas de Inscrição

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

Os critérios para a retirada da lista de espera são:

- a. Anulada a inscrição por parte do cliente/ pessoa próxima;
- b. Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/ condições de frequência da resposta social;
- c. Em situação de existência de vaga o cliente não aceitar em ingressar na resposta social.

Sempre que necessário, manter-se-á uma lista de espera actualizada, sendo que os clientes serão contactados aquando da abertura da vaga em função dos critérios de prioridade aplicáveis e da ordem de registo na Instituição.

NORMA IX

Admissão

1. A admissão será precedida de inquérito social e exame clínico.
2. O inquérito social tem por objectivo diagnosticar a necessidade e a adequabilidade do acolhimento no lar, mediante a recolha e tratamento de informações relativas ao condicionalismo pessoal, familiar e socioeconómico do utente.
3. O exame clínico, designadamente, tem em vista avaliar a compatibilidade entre o estado de saúde do utente e o acolhimento no lar.
4. O lar poderá dispensar a prévia realização de inquérito social ou de exame clínico, nos casos em que tal se mostre necessário ou conveniente, (os mesmos poderão vir a ser efectuados posteriormente).
5. A apreciação do processo de candidatura e a respectiva decisão incumbem à Direcção e, no caso de procedência da pretensão, será celebrado, por escrito, um contrato de Alojamento e de prestação de Serviços entre o lar e o candidato e/ou o seu representante ou familiares, destinado a regular os respectivos direitos e obrigações.
6. Se o candidato, devidamente convocado, recusar o internamento ou não comparecer na data para isso designado, será anulado o respectivo processo de admissão e convocado outro pretendente.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO****NORMA X****Acolhimento dos Utentes**

1. A recepção do candidato incumbe à Directora Técnica, ou a quem a substituir, que o informará sobre a ambiência do Lar e das regras orientadoras do seu funcionamento, desenvolvendo o acolhimento nas seguintes fases:

- a) Reconhecimento dos espaços que irá habitar;
- b) Apresentação do utente aos restantes residentes;
- c) Integração do utente no seu aposento;
- d) Apresentação da equipa multidisciplinar de apoio;
- e) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
- f) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
- g) Consideração dos aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação de Diagnóstico;
- h) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão 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;
- i) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA XI**Processo Individual do Utente**

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados de Identificação, residência, situação económica e financeira e social do utente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- e) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
 - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas avaliações e revisões;
 - i) Registos de prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registo de cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - k) Outros elementos considerados relevantes
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada processo individual é actualizado semestralmente.
 4. O utente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

O utente também terá um processo clínico que deverá conter:

- a) O registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames efectuados e aos tratamentos instituídos, bem assim como às respectivas datas;
- b) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos.

Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, o lar pode solicitar aos utentes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a qualquer acto médico ou tratamento que lhes seja proposto.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

No Lar, as instalações são compostas por:

1. Dez quartos duplos, equipados com aquecimento central, casa de banho privativa, roupeiro e telefone.
2. Dez quartos individuais; equipados com aquecimento central e casa de banho privativa, roupeiro e telefone.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

3. Salas de Convívio equipadas com aquecimento central, sofás, mesas, televisão e som.
4. Salão Multiusos.
5. Sala de Refeições (Refeitório) é equipada com mesas, cadeiras, ar condicionado e som.
6. Uma Recepção e Secretaria.
7. Gabinetes Técnicos.
8. Posto médico e de enfermagem.
9. Espaço de lazer interior
10. Áreas de apoio aos clientes e funcionárias (cozinha; lavandaria; armazém; vestiário e casas de banho);
11. Jardim envolvente aos edifícios
12. Garagem e espaços de armazenamento.

O Lar encontra-se sediado na freguesia de Couto de Cima, Concelho de Viseu, com bons acessos à cidade de Viseu e junto do nó de acesso à A24 e A25.

NORMA XIII

Horário de funcionamento

O Lar tem funcionamento contínuo e ininterrupto durante as 24 horas de cada dia.

NORMA XIV

Pagamento das mensalidades

1. Aos utentes e famílias cumpre suportar os encargos de alojamento do utente no lar. Os consumos ou despesas realizadas não incorporadas na mensalidade, devem ser pagos mensalmente, contra recibo, na Secretaria do lar.
2. No acto de admissão, o utente pagará o correspondente ao mês a decorrer e o mês seguinte. Posteriormente, as mensalidades serão pagas até ao dia 10 de cada mês correspondendo ao mês seguinte

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

A comparticipação mensal a pagar pelo utente é definida consoante a situação de dependência do utente, de acordo com o Preçário Anual estipulado pela Direcção do lar.

O preçário Anual em vigor à data da admissão do utente encontra-se em anexo ao presente Regulamento Interno e afixado nas instalações.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

1. As comparticipações financeiras dos utentes e famílias são também estabelecidas de acordo com o Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social e as IPSS, sendo a percentagem para determinação da comparticipação familiar fixada entre 70% e 85% do rendimento “per capita”.
2. A percentagem de 85% só poderá ser aplicada aos utentes que recebam complemento por dependência de 1º grau ou já a tenham requerido.
3. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
4. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3/97 de 2 de Maio e na Circular Normativa nº7/97 de 14 de Agosto, da Direcção Geral de Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

R= Rendimento “per capita”

RF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar.

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria (com limite 1/3 dos rendimentos globais);
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades.
6. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respectiva fixação, as comparticipações mensais são, em regra, objecto de revisão anual. Esta revisão efectua-se no mês de Janeiro de cada ano, tendo aviso prévio, por carta, de 30 dias.
7. A Direcção poderá alterar a comparticipação mensal, actualizando-a em função da situação sócio-económica do utente e do seu grau de dependência. A alteração deverá ser comunicada, por carta com a antecedência de 30 dias e fazendo uma adenda ao contrato de prestação de serviços.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

8. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
9. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais de um elemento do agregado familiar poderá existir uma redução de 20% na comparticipação familiar, analisando caso a caso.
10. Desconto de 15%, quando o utente não usufrua das refeições fornecidas pelo Lar, bem como quando se verificar um período de ausência do utente, devidamente justificada, que se prolongue por mais de 15 dias.

NORMA XVI**Confecção e/ ou distribuição refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confecção e distribuição de refeições.
2. A ementa é afixada em local acessível aos residentes e seus responsáveis, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
O horário das refeições é o seguinte:
 - a) Pequeno – almoço às 9.00 horas;
 - b) Almoço às 12.00 horas;
 - c) Lanche às 16.00;
 - d) Jantar às 19.00;
 - e) Ceia às 21.30.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. As refeições, por via de regra, são servidas no refeitório.
5. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no quarto ou em qualquer outro lugar que a Direcção julgue conveniente e adequado.
6. É assegurada aos residentes uma alimentação adequada, confeccionada segundo as normas julgadas convenientes à idade e estado de saúde. No caso de existir indicação médica específica, os residentes poderão usufruir de um regime alimentar adequado à prescrição médica.
7. Por razões de segurança e ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e consentimento da Direcção do lar.
8. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução no lar de quaisquer bebidas alcoólicas.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

9. Todos os presentes comestíveis que os familiares e/ou amigos queiram oferecer aos utentes deverão ser do conhecimento do serviço, que informará sobre eventuais restrições médicas. O lar não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.
10. Os residentes têm a possibilidade de convidar algum familiar ou amigo para a refeição, mediante o pagamento do valor fixado pela Direcção e com aviso prévio de um dia, no mínimo.
11. Para garantir a qualidade da alimentação, são tidos em consideração factores essenciais tais como a variedade e qualidade dos géneros, acondicionamento, higiene e confecção.

NORMA XVII

Tratamento de roupas

ESPOLIO À ENTRADA

1. No que concerne às roupas pessoais, os utentes são vivamente aconselhados a seguirem as seguintes instruções:
 - a) A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respectiva identificação.
 - b) Deve ser organizado um rol das peças pessoais do utente juntamente com a Directora Técnica sendo entregue posteriormente uma cópia ao familiar responsável, sendo que o lar não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido arrolado.
2. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizada gratuitamente pelos serviços de lavandaria do lar;
3. Exclui-se do disposto no número anterior, as peças pessoais, sejam de roupa, de cama, de mesa ou, ainda, de adorno, desde que tenham particular valor patrimonial ou estimativo.
4. O manuseamento da roupa pessoal dos utentes por parte dos respectivos familiares ou visitas deverá ser objecto de prévia autorização do(a) Director(a) Técnica do lar.
5. Sempre que os clientes ou familiares entregarem novas peças, deverão estas constar do Inventário supra mencionado, datado e assinado.
6. 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.
7. Deverão os clientes trazer objectos de higiene pessoal (pasta de dentes, secador de cabelo, máquina de barbear, (etc). Caso não tragam, o lar poderá fornecer sendo o seu valor debitado na mensalidade.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO****NORMA XVIII****Cuidados de higiene e de conforto pessoal**

1. O lar, através dos seus técnicos, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional, aos seus utentes.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal.
3. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal que não sejam de uso geral corrente, designadamente, fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes ou pelas suas famílias.

NORMA XIX**Administração da medicação prescrita**

1. Aos utentes do lar é garantida assistência Médico – Sanitária, mediante o controle médico periódico do seu estado de saúde, bem como através da prestação de cuidados básicos de enfermagem.
2. São da responsabilidade de cada utente as despesas efectuadas com a assistência médica especializada, tratamentos específicos, exames complementares de diagnóstico e medicamentos.

É assegurado aos utentes residentes todo o cuidado adequado à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência.

Os utentes poderão usufruir dos serviços médico e de enfermagem, prestados no Lar, os quais asseguram as rotinas de vigilância do estado de saúde dos utentes, ao nível dos cuidados de saúde básicos.

O horário de funcionamento do gabinete médico e do serviço de enfermagem é de 18 horas semanais.

Caso o utente pretenda ser assistido por um médico diferente do que presta regularmente serviços ao Lar, assumirá as responsabilidades inerentes e informará antecipadamente, por escrito, ao coordenador do Lar relativamente à sua opção.

A administração terapêutica é da responsabilidade do lar, com a supervisão dos serviços de enfermagem, mediante a prescrição escrita do médico da instituição. Caso a prescrição seja elaborada por outro médico deverá ser entregue (original ou fotocópia) ao lar com as instruções escritas de administração, da dieta e outras informações consideradas relevantes, sem as quais a instituição não se pode responsabilizar pela respectiva administração.

Os produtos farmacêuticos podem ser fornecidos ao utente pelo seu familiar/responsável ou directamente pela instituição sendo o pagamento assegurado pelo residente ou responsável entre o dia 1 e 8 do mês seguinte, na secretaria.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Todos os custos médicos, para além dos disponibilizados na instituição (por exemplo, consultas de especialidade, exames clínicos, auxiliares de diagnóstico, etc.) são da inteira responsabilidade do residente e seu familiar/responsável, não estando incluídos na mensalidade.

A hospitalização do utente é de imediato comunicada ao familiar/responsável que terá de garantir o acompanhamento do utente durante a estada no hospital.

NORMA XX

Outras actividades/ Serviços Prestados

1. Ao nível das colheitas de espécimes.

O enfermeiro da Instituição efectua as respectivas colheitas.

2. Ao nível da parceria com a Clínica Dentária.

A Instituição possui uma parceria com uma Clínica Dentária aplicando preços mais reduzidos, mediante um comprovativo em como é utente da nossa Instituição.

3. Ao nível do acompanhamento e transporte para consultas e exames complementares de diagnóstico.

Os utentes são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, a pedido da família ou por impossibilidade desta, com uma funcionária do lar mediante pagamento extra do serviço.

4. Ao nível de cedência de ajudas técnicas/ produtos de apoio.

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/ produtos de apoio (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros). O lar pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajudas/ produtos.

5. Ao nível de actividades de animação/ motricidade.

- a) **Serviços de estética** - Uma vez por semana, estarão ao dispor dos Residentes um serviço de cabeleireiro, manicura e pedicura, sempre em datas determinadas, estando em qualquer dos casos sujeito ao respectivo pagamento à entidade prestadora do serviço.
- b) **Farmácia** - O Lar dispõe de um serviço de fornecimento de produtos farmacêuticos (medicamentos e outros produtos) que funciona sempre que necessário, estando sujeito ao respectivo pagamento no final de cada mês.
- c) **Material de incontinência** - O lar também dispõe de um serviço de fornecimento de material de incontinência (fraldas, cuecas fralda, resguardos, pensos, entre outros), estando sujeito ao respectivo pagamento também no final de cada mês.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

d) Passeios e deslocações - O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das actividades a cargo da Direcção. Os passeios promovidos pelo Lar no âmbito da resposta social são gratuitos, excepto quando os mesmos sejam fora do concelho de Viseu, e que impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos clientes. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados por funcionárias da instituição. O Lar também 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 0.40€/km. 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 também um custo de 5€/hora. As despesas em taxas moderadoras e exames de diagnóstico são da responsabilidade do utente ou seu representante legal.

e) Educação Física e serviço de conforto e recuperação

f) Sala didáctica e Biblioteca

g) Teatro

h) Ateliês diversos: Música, Pintura, Croché, Trabalhos manuais

A concretização de diversas atividades de animação sócio-cultural, recreativas e ocupacionais visa contribuir para um bom relacionamento entre idosos e para a manutenção ou eventual desenvolvimento das suas capacidades físicas e psíquicas.

A Direcção do lar, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio, actividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas e actividades e a realização de colónias de férias e encaminhamento e apoio ao tratamento termal.

As condições e os critérios de participação nas actividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às acções desenvolvidas.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Os utentes, consoante as suas capacidades e vontades, serão incentivados a ter uma actividade durante o dia e a participarem em situações da própria vida da residencial. Os utentes serão agrupados consoante as suas vontades, nas diversas actividades diárias.

As actividades diárias serão devidamente acompanhadas por pessoal técnico e auxiliar. A intensificação do acompanhamento será proporcional ao grau de dependência do Residente.

6. Ao nível da Assistência Religiosa

A Direcção providenciará, sempre que solicitado pelos utentes, assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado, desde que haja indicação expressa e contacto do respectivo ministro do credo professado. As despesas inerentes serão sempre do utente ou seu responsável legal.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afecto ao Lar encontra-se em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor (Portaria nº 67/2012 de 21 de Março).

NORMA XXII

Direcção/ Coordenação Técnica

1. O lar é dirigido por uma Direcção que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das directivas e instruções da Gerência da mesma. Compete, em especial à Direcção do Lar dirigir, coordenar e orientar os serviços e zelar pelo seu bom e eficiente funcionamento.
2. A Coordenação Técnica deste serviço compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
3. São funções do Director Técnico:
 - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
 - b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
 - c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- h) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- i) Elaborar anualmente um plano de actividades, a apresentar à Direcção;
- j) Apoiar os utentes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respectivo processo de integração e de participação na vida do lar S. Martinho, assim como estabelecer contacto com os seus agregados familiares, participando com a celeridade possível as ocorrências que considere relevantes a, pelo menos, um dos seus membros;
- k) Impedir a entrada no lar de produtos medicamentosos cuja administração se não mostre em conformidade com as prescrições médicas estabelecidas;
- l) Receber, registar e analisar as sugestões e reclamações dos utentes e dar-lhes o devido andamento;
- m) Instruir o inquérito e o processo social de cada utente;
- n) Manter a Gerência informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões pertinentes do funcionamento do lar e seus utentes.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII Direitos dos Utentes

Aos utentes do lar é assegurado um tratamento com urbanidade e com integral respeito pela honra e dignidade pessoal, bem como pela reserva da intimidade da vida privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

São direitos dos utentes:

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 utente;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Ser reconhecida a sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

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 Direcção.
11. É permitido ao utente 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.
12. Sempre que o utente 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.
13. As ausências referidas no número anterior, mesmo por motivo de férias, não dão direito a qualquer redução no valor da comparticipação mensal.
14. Colaborar no que, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria do quotidiano da Instituição.

NORMA XXIV

Deveres dos Utentes

Aos utentes é, em especial, solicitado que:

- a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o lar;
- c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
- d) Paguem pontualmente o montante da mensalidade estabelecida, bem como os consumos efectuados e as despesas realizadas que naquela se não incorporem;
- e) Comuniquem à Direcção Técnica do lar, atempadamente, as saídas e ausências;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- f) Participem de modo activo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;
- g) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.
- h) Cuidem da sua saúde e comuniquem a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora do lar.

Em caso de agressões físicas, a clientes ou a funcionários, poderá ser desencadeado um processo que poderá levar à expulsão da valência.

Cada utente deverá tomar em devida nota que lhe é, nomeadamente, interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso nocturno;
- c) O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em risco a segurança das pessoas e das instalações;
- d) Fumar dentro das instalações do lar;
- e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- f) Ser portador de qualquer arma ou objecto que, como tal, possa ser utilizado (canivetes, facas, tesouras, entre outros).

NORMA XXV

Direitos da Instituição

São direitos da Direcção da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ ou familiares no acto de admissão;
- d) Exigir o cumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual (regulamento interno e contrato de prestação de serviços);
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVI**Deveres da Direcção e dos Trabalhadores da Instituição**

São deveres da Direcção:

- a) Promover o cumprimento dos serviços contemplados no contrato de prestação de serviços;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- e) Manter os processos dos utentes actualizados;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos de clientes,
- g) Dispor de um livro de reclamações;
- h) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.
- i) Garantir a supervisão do pessoal do Lar;
- j) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- k) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes;
- l) Realizar reuniões sempre que seja necessário com o pessoal técnico e auxiliar;
- m) Reunir com a Direcção sempre que uma das partes considerar necessário ou a situação o exija.

São deveres dos trabalhadores:

- a) Adoptar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem, como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/ responsável e o serviço;



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- i) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA XXVII

Depósito e guarda dos bens do Utente

1. O alojamento dos utentes será em quartos, duplos ou individuais, conforme as disponibilidades procurando agrupa-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor e fraternal, e de modo a que haja harmonia entre todos.
2. Tratando-se de casais, serão alojados, sempre que possível, no mesmo quarto, com duas camas ou com cama de casal.
3. Ocorrendo o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá ser transferido para outra instalação adequada à sua nova situação.
4. A Direcção só se responsabiliza pelos objectos e valores que os utentes e seus familiares entreguem à sua guarda.
5. A Direcção não se responsabiliza pelo desgaste normal ou acidental dos objectos pessoais (Ex: óculos, relógios, cintos, próteses, fios, anéis, entre outros) dos seus utentes.
6. A Associação não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento, comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.

Não reclamação de bens

Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou seus representantes legais no prazo de um mês a contar da data do seu falecimento, reverterão a favor da Associação de Solidariedade Social Coutoense.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO****NORMA XXVIII****Entradas e Saídas dos Utentes**

1. Os utentes do Lar dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora da Instituição, à excepção das zonas de serviço;
2. As saídas devem ser comunicadas à Directora Técnica, e em caso de ausência desta, à pessoa responsável (Direcção).
3. A Gerência do lar pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica à satisfação de condições especiais de segurança pessoal.
4. A participação em deveres cívicos, obrigações legais e actos de culto no exterior são da responsabilidade dos utentes ou seus responsáveis.
5. As saídas do utente das instalações do lar são livres, salvo se puserem em risco a sua saúde e segurança pessoal, que por razões de idade e incapacidade física ou mental, caso em que se poderá sair acompanhado por familiares, amigos ou pessoal do Lar.
6. A liberdade de saída não dispensa o cumprimento do horário para o efeito e obriga a dar prévio conhecimento aos responsáveis dos serviços.
7. Salvo autorização expressa da direcção técnica do lar em sentido diverso, o horário de saída e de entrada das instalações do lar é das 8h00 às 22h00.
8. A instituição tem um horário de visitas e locais definidos para as mesmas (uma sala de estar).
9. O utente pode ser visitado por familiares e amigos devendo ter-se em atenção o descanso dos utentes do lar e a realização dos serviços de limpeza e higiene.

NORMA XXIX**Visitas**

As famílias dos utentes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos telefónicos periódicos com os responsáveis do lar, quer mediante o respectivo acolhimento nas suas residências, designadamente, aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias.

1. As visitas aos utentes devem, por via de regra, processar-se entre as 15.00horas e as 18.00horas, conforme horário afixado, devendo estar devidamente identificadas com crachá fornecido à entrada do lar e que deve ser devolvido quando a visita terminar, sendo a visita limitada a duas pessoas de cada vez por utente.
2. Tendo em conta os interesses do utente, o Director Técnico, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, podem acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afectivos com familiares e amigos.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

3. Telefonemas: os utentes poderão fazer ou receber chamadas em qualquer altura, desde que não perturbem a actividade do lar.

O Lar possui um salão polivalente, onde os utentes poderão confraternizar com os seus amigos e familiares. Este salão, entre outras actividades, será também utilizado para a celebração de festas de aniversário dos utentes. Neste caso, o utente que pretenda utilizar a sala para o efeito, deverá efectuar junto da Direcção a marcação da data, com quinze dias de antecedência, e que deverá estar sujeita ao pagamento de uma taxa de utilização a definir pela direcção.

As visitas deverão dirigir-se à recepção que estabelecerá a ligação com o utente. No final da visita, a pessoa visitante deve comunicar a sua saída.

As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum, com respeito pelas outras pessoas presentes. Em caso que se justifique, a visita poderá decorrer no quarto do residente, sem prejuízo dos direitos dos outros utentes da instituição.

NORMA XXX

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. O contrato de alojamento cessa, nomeadamente:

- a) Com a morte do utente ou sempre que o utente se ausenta do lar sem justificação por período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
- b) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

2. Cessando o alojamento deverá se pagar a comparticipação mensal relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo utente ou em seu benefício.

3. A saída de qualquer utente deve ser comunicada por escrito, à gerência, com 30 dias de antecedência. A não comunicação obrigará a cobrança da mensalidade na sua totalidade, do mês em curso e do mês seguinte.

4. A Direcção do lar reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento sempre que os utentes, 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

5. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direcção do lar, sob proposta do Director Técnico, após prévia audição do utente e do respectivo responsável, devendo a decisão ser-lhe notificada.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

6. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

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.

Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus utentes e/ou familiares/ responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

7. O funeral do utente e respectivos encargos são da responsabilidade dos respectivos familiares ou herdeiros.

NORMA XXXI

Cessação do Contrato por Mútuo Acordo

1. Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando nisso expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

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

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMAS XXXIV

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Lar, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO****NORMA XXXV****Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas, serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVI**Disposições complementares****1. Encerramento**

Em situações extraordinárias, nomeadamente no caso de epidemia para desinfeção.

2. Férias

O lar não encerra para férias. As férias do pessoal são feitas por escala de modo a garantir os serviços todo o ano.

NORMA XXXVII**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em _____

Couto de Cima, ____/____/____

A Direcção
