

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Idosos

Capítulo I Disposições Gerais

Artigo 1.º Âmbito de Aplicação

- 1- O Centro Social e Paroquial de Mascotelos-Santiago, Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direcção Geral da Segurança Social, como IPSS, no Livro nº. 6 das Fundações de Solidariedade Social sob o nº. 27/2006, a fls. 157 e 157 Verso, em 10 de Março de 2006, tem a sua sede na Rua do Côto nº 258, na freguesia de Mascotelos - Guimarães.
- 2- A ER, do Centro Social, constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou em situação de grande dependência, sendo a sua integração condicionada à especificidade da resposta social.

Artigo 2.º Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial rege-se pelo Despacho Normativo n.º 12/98 de 25 de Fevereiro.

Artigo 3.º Objectivos

O presente regulamento tem como objectivos:

- 1- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento dos equipamentos;
- 2- Promover a articulação e participação activa dos clientes, familiares e seus representantes legais no quotidiano do equipamento;

3- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e seus colaboradores.

Artigo 4º

Serviços

1- A ER presta os seguintes serviços aos seus clientes:

- a) Alojamento com carácter permanente de acordo com as condições previamente estabelecidas;
- b) Alimentação;
- c) Limpeza e higiene pessoal, quando houver impossibilidade de o utente a realizar por si próprio;
- d) Lavandaria e Rouparia (pequenos consertos);
- e) Assistência médica e de enfermagem ao nível dos cuidados primários, nos dias e nos horários pré-estabelecidos;
- f) Acompanhamento psicossocial;
- g) Assistência espiritual e religiosa;
- h) Vigilância 24h por dia, durante a sua permanência no lar;
- i) Animação e recreação.

2- Serviços Extra-mensalidade:

- a) Fisioterapia e reabilitação;
- b) Serviços de Psicologia;
- c) Cabeleireiro;
- d) Manicure;
- e) Ambulância;
- f) Fraldas;
- g) Medicamentos;
- h) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores ao Centro.
- i) Férias organizadas (Fora do âmbito da instituição).
- j) Outros serviços (passeios e visitas externas, pagamento de serviços, acompanhamento ao exterior).

- k) Transporte portagens para fora do Concelho
- l) Seguro de acidentes pessoais.

Capítulo II

Caracterização da Resposta Social

Artigo 5º

Objectivos da Resposta Social

A ER, na sua actuação, tem como principais objectivos:

- a) Promover a qualidade de vida;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- c) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- d) Privilegiar a interacção com a família e/ou responsáveis e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de actividade e participação social;
- e) Promover estratégias de reforço da auto-estima, de valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autónoma para a organização das actividades da vida diária.

Artigo 6º

Capacidade

A ER do Centro Social tem capacidade para 27 clientes de ambos os sexos, sendo 9 quartos duplos, 1 triplo, 2 individuais e 2 de casal para pessoas idosas, prioritariamente residentes nas freguesias de Candoso Santiago e Mascotelos ou no Distrito de Braga, com graves carências sócio-económicas e familiar, que se encontre em situação de isolamento social e de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento (salvaguardando as capacidades técnicas da instituição).

Capítulo III

Candidatura, Selecção e Admissão

Artigo 7º

Candidatura e Critérios de Admissibilidade

- 1- Para a Candidatura dos clientes, temos em consideração as linhas orientadoras dos processos chave designados no “Manual da Qualidade de ERI 2006”.
- 2- A Ficha de Inscrição deverá ser feita pelo interessado, ou por alguém que o represente, no Centro Social e Paroquial de Mascotelos-Santiago.
- 3- Para os devidos efeitos o candidato ou seu representante formulará um pedido em impresso, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos.
 - a) Bilhete de Identidade do Cliente e do representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do Cliente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou de outro subsistema a que pertença;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
 - e) Comprovativo dos rendimentos do candidato (IRS);
 - f) Relatório médico comprovativo da situação clínica;
 - g) Duas fotografias tipo passe.
- 4- A candidatura no serviço depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do cliente. Quando o pedido for efectuado por familiar ou significativo, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio idoso.
- 5- Ter idade igual ou superior a 65 anos de idade, excepto nos casos cuja situação social e de saúde o justifiquem;
- 6- Assegurar a aceitação por parte de um terceiro, caso se justifique, de preferência seu familiar, dos direitos e deveres constantes da posição e estatuto de acompanhante do cliente, conforme o disposto no artigo 9.º, n.º 5 deste regulamento;
- 7- Aceitar de livre vontade a sua integração na resposta social.

Artigo 8º

Critérios de Selecção

1- São considerados critérios de prioridade na selecção dos candidatos:

- a) Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente), excepto nos casos cuja situação social e de saúde o justifiquem;
- b) Gravidade da situação de saúde desde que compatível com a resposta social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
- d) Risco de isolamento social;
- e) Risco de emergência social;
- f) Residentes das freguesias de Candoso Santiago e de Mascotelos ou no concelho de Guimarães.

Artigo 9º

Admissão

1. Recebida a candidatura, e quando se der existência de vaga, será feita uma avaliação social da situação do candidato, conforme orientações dos processos-chave do Manual da Qualidade;
2. A competência da elaboração do processo de admissão é da responsabilidade da Assistente Social da Instituição;
3. Compete à Directora Técnica e à Direcção da instituição a aprovação da admissão dos clientes.
4. A decisão será transmitida ao candidato no prazo máximo de 10 dias;
 - a) Será considerado desistente o candidato, que depois de convocado para ingressar na ER, não compareça, nem dê qualquer justificação no prazo máximo de 15 dias.
5. Celebrar contrato escrito onde se estipulam direitos e deveres essenciais e recíprocos entre o Cliente e o Centro Social e Paroquial de Mascotelos-Santiago;
6. Proferir declaração expressa de aceitação aos demais direitos e deveres constantes no presente regulamento interno.

Artigo 10º

Período de Adaptação

A Admissão será sempre condicionada por um período de adaptação de 6 meses, sujeito a avaliação técnica, durante o qual qualquer das partes pode denunciar o acordo por escrito, com uma antecedência mínima de um mês.

Se a denuncia vier a ser feita durante este período, o cliente pagará por cada dia de internamento uma importância correspondente ao valor daquela a que se tinha obrigado.

Artigo 11º

Lista de Espera

Os clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga serão informados por carta registada no prazo de 15 dias úteis após a data de inscrição, ficando integrados na Lista de Espera.

Capítulo IV

Comparticipação dos Clientes

Artigo 12º

Comparticipação Mensal

1. A participação mensal (mensalidade), devida pelo cliente corresponde no mínimo a 70% dos rendimentos, podendo ser elevada até 85% do rendimento “*per capita*” relativamente aos clientes que recebam complemento por dependência de 1.º grau.

O cálculo de 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 líquido do agregado familiar;

D= Despesas fixas;

N= Número de elementos do agregado familiar.

2. Quando no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau mas já tenha sido requerida a atribuição do citado complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida no número anterior.
3. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referidocomplemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
4. Em lar de idosos o valor de referência, é de 938,47€/utente/mês no ano de 2013 – Protocolo de Cooperação 2013.
- 5.O valor de referência, a que se refere o número anterior, deve ser objecto de reavaliação num período nunca inferior a 3 anos, sem prejuízo da sua actualização ao nível da inflação.
6. O período de reavaliação do valor de referência só poderá ser inferior a 3 anos, caso se verifiquem circunstâncias extraordinárias que afectem de modo significativo a actividade das Instituições.
7. À comparticipação do cliente calculada de acordo com as normas em vigor, deve acrescer uma comparticipação dos seus descendentes, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.
8. Quando não existam descendentes ou, existindo, o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente, mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do diferencial a que se refere o nº 7, com a(s) pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias previstas no Código Civil.
9. Num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, o somatório das comparticipações familiares com as comparticipações financeiras da Segurança Social e as comparticipações dos descendentes de 1.º grau de linha recta, ou de outros herdeiro(s) legítimo(s), não pode exceder o produto do valor de referência referido no n.º 4, pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
10. Relativamente aos clientes da ER que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo atingir os valores praticados na rede lucrativa e não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração de acordo de cooperação para esses clientes, aplicando-se, nesse caso, as regras de comparticipação familiar previstas no Protocolo.

- 11.** O disposto na presente cláusula, em regra, aplica-se aos clientes admitidos naER a partir da data da publicitação do presente Protocolo, mas face à conformação das situações existentes, pode aplicar-se o disposto nos nºs 7 e 8 aos clientes já admitidos em lar de idosos.
- 12.** Nas situações de conformação referidas no ponto anterior, caso se verifique aumento na comparticipação familiar ou dos descendentes de 1.º grau de linha recta, ou de outro herdeiro(s) legítimo(s) desde que ao abrigo do n.º 8, este deve ser gradual, não podendo exceder 5% ao ano.
- 13.** As Comparticipações/ Mensalidades deverão ser pagas até ao dia oito do mês a que respeitam nos Serviços Administrativos ou ainda por transferência bancária.
- 14.** Em caso de não pagamento dentro do prazo estabelecido será calculado um valor de juros de 10% sobre o valor em falta. E o não pagamento da Comparticipação/Mensalidade no prazo de 30 dias pode levar por parte da instituição à rescisão do contrato de prestação de Serviços unilateralmente.
- 15.** O valor da comparticipação englobará também a parte dos rendimentos do cliente excedente à fixada nos termos dos números anteriores sempre e na medida em que tal comparticipação pré-fixada seja insuficiente para cobrir as despesas com o cliente quanto a particulares cuidados e artigos de higiene, fornecimento de medicamentos e ajudas técnicas;
- 16.** O significativo do cliente, é solidariamente responsável pelo pagamento da comparticipação fixada nos termos dos números anteriores e, bem assim e no caso das despesas referidas no número anterior, sempre que o valor global dos rendimentos do cliente sejam insuficientes para cobrir o somatório do valor global da comparticipação mensal e das demais despesas especiais indicadas;
- 17.** Até 31 de Agosto terá que ser entregue a declaração de IRS, bem como a respectiva nota de liquidação relativa ao ano anterior;
- 18.** A revisão da mensalidade será efectuada no início de Setembro. Caso não sejam entregues os comprovativos dos rendimentos atualizados, necessários ao cálculo da mensalidade a atribuir ao cliente, esta será atualizada aplicando a taxa de 15%, podendo a mesma vir a ser revista com a entrega dos documentos e de pedido de retificação.

Artigo 13º

Rendimentos

- 1- São considerados rendimentos para efeitos do cálculo da comparticipação mensal, nas situações contempladas pelo Acordo de Cooperação, os seguintes:
 - a) Pensões de reforma (velhice, invalidez e sobrevivência);
 - b) Pensões provenientes de países estrangeiros;
 - c) Complemento de dependência;
 - d) Seguros;
 - e) Rendimentos de bens imóveis;
 - f) Outros rendimentos de carácter de regularidade.
 - g) A comparticipação é calculada tendo por base o rendimento mensal. O valor do rendimento mensal é o duodécimo dos rendimentos anualmente auferidos.
- 2- A alteração de rendimentos deverá ser imediatamente comunicada aos serviços competentes.

Artigo 14º

Ausências

Quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados, haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar.

Artigo 15º

Transferências

- 1- Sempre que haja alteração das condições constatadas na data de admissão, o cliente poderá ser transferido para outro quarto, mais adequado à sua nova condição;
- 2- Nas situações de ocupação de quartos de casal, quando houver alteração de um dos ocupantes, por falecimento ou por outro motivo, o cliente poderá ser transferido para um aposento menor.

Artigo 16º

Depósito e Guarda de Bens

- 1- Na ocupação dos aposentos, os clientes poderão fazer-se acompanhar dos seus pertences, de acordo com o espaço disponível;
- 2- A Instituição não é responsável por eventuais danos em bens e pertences dos clientes, como também por dinheiro, valores e objectos que não tenham sido confiados à sua guarda, não se responsabilizando por danos causados por sinistro. Os bens confiados à sua guarda são registados no impresso – Lista de Bens do Cliente integrada no Processo Individual do Cliente.
- 3- Na saída definitiva ou após falecimento do cliente, os seus pertences, dinheiro e valores, devidamente inventariados serão devolvidos a quem de direito após liquidação de eventuais débitos existentes.
- 4 Revertem para a Instituição os bens do cliente que não forem reclamados pelos seus herdeiros devidamente habilitados, no prazo de seis meses após o seu falecimento.

Artigo 17º

Falsas Declarações

- 1- Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos serão feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento da situação.
- 2- As falsas declarações, ou a consciente omissão de quaisquer rendimentos, permitem à Direcção do Centro Social e Paroquial de Mascotelos-Santiago deliberar sobre a suspensão dos direitos do respectivo cliente, ou a sua exclusão da ER.

Capitulo V
Instalações e regras de funcionamento

Artigo 18º
Instalações

- 1- A ER do Centro Social e Paroquial de Mascotelos Santiago, tem à disposição dos residentes alojamento em Quartos Individuais, Quartos Duplos, Triplos e de Casal.
- 2- Fazem parte integrante desta resposta social espaços de utilização comum, nomeadamente:
 - a) Portaria;
 - b) Uma Secretaria;
 - c) Um Gabinete reservado à Direcção Técnica;
 - d) Um Gabinete da Direcção;
 - e) Um Gabinete reservado à Coordenadora;
 - f) Uma sala de reuniões;
 - g) Uma sala do pessoal;
 - h) Um vestiário feminino;
 - i) Um vestiário masculino;
 - j) Instalações sanitárias;
 - k) Um refeitório;
 - l) Uma sala de actividades;
 - m) Uma sala de convívio;
 - n) Uma cozinha;
 - o) Uma despensa do dia;
 - p) Uma despensa geral;
 - q) Uma arrecadação geral;
 - r) Uma lavandaria;
 - s) Um salão polivalente;
 - t) Espaço exterior.

Artigo 19º

Refeições

- 1- A Alimentação é composta por pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia (adequado à situação de saúde do cliente), de acordo com as ementas previamente elaboradas pelo nutricionista;
- 2- O Horário das Refeições é o seguinte:
 - 08.30h às 09.00h – Pequeno Almoço
 - 10.30h às 11.00h – Reforço da manhã
 - 12.00h às 13.00h – Almoço
 - 16.00h às 16.30h – Lanche
 - 19.00h às 20.00h – Jantar
 - 21.30h às 22.00h - Ceia
- 3- A Alimentação é servida na sala de refeições, salvo nas situações que se justificam, por incapacidade medicamente comprovada, sendo servida no aposento do cliente;
- 4- O mapa semanal das ementas é afixado em local visível.
- 5- O cliente tem direito a convidar os familiares ou amigos a tomar qualquer refeição, mediante o aviso prévio nos Serviços Administrativos de vinte e quatro horas, desde que haja capacidade do serviço, sujeito ao pagamento da respectiva taxa, conforme tabela em vigor.
- 6- Os alimentos e bebidas não incluídas na ementa geral, são sempre pagas pelo cliente.

Artigo 20º

Tratamento de Roupas

- 1- O Tratamento de roupa aplica-se à roupa de uso pessoal, a qual será imediatamente marcada pelos serviços competentes da Instituição;
- 2 A roupa adquirida posteriormente à admissão deverá ser remetida à coordenadora da resposta social para a devida marcação.

3-A limpeza e tratamento de roupa, para além do normal, é da exclusiva competência do cliente e/ou significativos.

Artigo 21º

Serviços Complementares

1- Os clientes poderão ainda beneficiar dos seguintes serviços:

- a) Transporte para unidades de saúde e outros fins, desde que efectuadas dentro do concelho de Guimarães
- b) Assistência médica e enfermagem, nos dias e horas estabelecidos;
- c) Nutricionista, nos dias e horas estabelecidos;
- d) Os medicamentos são adquiridos pelo sistema ou sub-sistema de saúde a que o cliente pertencer e pagos por este nas condições normais de fornecimento. As consultas de especialidade, os internamentos, os meios complementares de diagnóstico, os artigos de higiene, incluindo os de incontinência, aparelhos ortopédicos ou outros, serão sempre encargos suportados pelos clientes. Os transportes para unidades de saúde e outros fins, fora do concelho, são da responsabilidade do cliente e/ou significativos.

2- Mediante o pagamento dos valores estabelecidos, os clientes poderão ainda beneficiar de:

- a) Telefone;
- b) Psicóloga;
- c) Esteticista;
- d) Podologista
- e) Férias
- f) Nutricionista;
- g) Cabeleireiro.

Artigo 22º

Actividades de Animação

Considera-se actividades de animação as constantes no plano de actividades da Instituição.

Artigo 23º

Visitas

- 1- A Recepção de visitas é da inteira responsabilidade do cliente, salvo nos casos que perturbem o equilíbrio emocional deste e o normal funcionamento da resposta social;
- 2- É permitida a visita nos horários definidos pela instituição: 10:00h às 22:00h.
- 3- A realização de visitas fora do horário referido é sujeita à autorização da Coordenadora ou Directora Técnica da instituição.

Capítulo VI

Competências dos Recursos Humanos

Artigo 24º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal encontra-se afixado na respectiva Estrutura Residencial, em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 25º

Competências

1 - A Direcção Técnica da Instituição compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado na Instituição.

Compete à **Directora Técnica**:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- b) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com a nutricionista e o sector da cozinha;
 - d) Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
 - e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
 - f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Acções de acordo com as necessidades e interesses manifestado(s);
 - g) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
 - h) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço exija;
 - i) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
 - j) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
 - k) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
 - l) Elaborar um mapa de férias e folgas do pessoal;
 - m) Proceder à selecção e priorização das candidaturas dos clientes;
 - n) Elaborar o projecto Educativo da instituição.
- 2- A responsabilidade de coordenar esta resposta social compete a um técnico com formação académica na área das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional, se encontra afixado no Lar.

Compete à Coordenadora do Lar:

- a) Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de actuação;
- b) Analisar os problemas directamente relacionados com os serviços da resposta social;
- c) Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
- d) Estudar com os clientes as soluções possíveis dos seus problemas;
- e) Coordenar as actividades, garantindo a execução das orientações definidas pela

- direcção, e a qualidade do funcionamento;
- f) Organizar o Processo de Candidatura (Atendimento, Avaliação da Admissibilidade e Hierarquização e Aprovação de Candidatos);
 - g) Realizar a gestão da Lista de Candidatos;
 - h) Elaborar o processo de Admissão e Acolhimento do Cliente (Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais, Contrato e Processo Individual do Cliente, Programa de Acolhimento);
 - i) Criar o Plano Individual para cada Cliente (Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do clientes, Plano Individual).
 - j) Coadjuvar ou organizar e afixar as planificações das actividades;
 - k) Zelar pelo bem-estar e segurança dos clientes, nomeadamente no âmbito da saúde individual e colectiva;
 - l) Promover o desenvolvimento pessoal e social dos clientes com base em experiências de vida democrática numa perspectiva de educação para a cidadania;
 - m) Fomentar a inserção dos clientes em grupos sociais diversos;
 - n) Incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efectiva colaboração com a comunidade;
 - o) Orientar as auxiliares de acção directa;
 - p) Promover reuniões de trabalho com os todos os intervenientes da resposta social;
 - q) Atender os clientes ou significativos, sempre que tal seja solicitado.
- 3 **A Animadora Sociocultural** tem a responsabilidade de:
- a) Organizar, coordenar e ou desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objectivos da instituição;
 - b) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;
 - c) Proporcionar o desenvolvimento das capacidades de expressão e realização dos clientes, utilizando métodos pedagógicos e de animação.
- 4 - As **Ajudante de Lar** trabalham directamente com os clientes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:
- a) Proceder ao acompanhamento diurno ou nocturno dos clientes, dentro e fora da instituição e serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os no seu dia-a-dia;

- b) Assegurar a alimentação regular dos clientes;
- c) Cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados na resposta social;
- d) Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- e) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procedendo ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- f) Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
- g) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- h) Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição.

5 - Às **Auxiliares de Serviços Gerais**, compete:

- a) Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
- b) Proceder à lavagem das roupas dos clientes e da instituição;
- c) Engomar as roupas e assegurar outros trabalhos da secção.

6 – Ao **Cozinheiro e Ajudantes de Cozinha** compete:

- a) Preparar e cozinhar os alimentos destinados às refeições dos clientes;
- b) Executar e zelar pela limpeza da cozinha e seus utensílios;
- c) Armazenar, conservar, controlar e fornecer à responsável pelas compras as mercadorias e artigos necessários ao seu funcionamento;
- d) Proceder à recepção dos artigos e verificar a sua concordância com as respectivas requisições;
- e) Executar ou colaborar na execução de inventários periódicos.

Capítulo VII

Direitos e Deveres

Artigo 26º

Direitos dos clientes

Os clientes da ER têm direito a:

- 1- Ser respeitado na sua individualidade e privacidade, nomeadamente, pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 2- Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;

- 3- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- 4- Participar em todas as actividades da ER, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 5- A utilizar as instalações e espaços comuns da resposta social;
- 6- Receber visitas no horário estabelecido.

Artigo 27º

Deveres dos clientes

- 1- Cumprir o regulamento e normas estabelecidas ou a estabelecer;
- 2- Liquidar a contribuição mensal e as despesas que lhe sejam imputadas;
- 3- Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
- 4- Respeitar as funções atribuídas ao pessoal no âmbito da sua categoria profissional;
- 5- Obedecer às normas de organização e funcionamento da resposta social;
- 6- Assumir comportamentos compatíveis com as regras da convivência social;
- 7- Zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos e espaços;
- 8- O respeito por todas as pessoas que integram a Instituição.

Artigo 28º

Direitos dos significativos

- 1- Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social.
- 2- Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- 3- Consultar o processo individual do cliente;
- 4- Requerer reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar.
- 5- Receber uma cópia deste regulamento ao inscrever o cliente;
- 6- Obter informações junto da secretaria e directora da instituição, sobre a forma do funcionamento;
- 7- Visitar as instalações aquando da inscrição;
- 8- Apresentar reclamações verbais e escritas.

- 9- Realizar visitas, de acordo com o horário de visitas definidas no regulamento e somente com autorização do cliente, ou do seu representante legal.

Artigo 29º

Deveres dos significativos

- 1- Acompanhar o cliente em colaboração com a instituição em tudo o que diga respeito à satisfação das necessidades deste, sua segurança e seu bem-estar;
- 2- Ser interlocutor com a instituição sempre que este esteja incapaz de, total ou parcialmente, reger a sua própria pessoa, guardar ou zelar pelos seus bens de uso pessoal ou exercer os direitos ou cumprir os deveres de seu estatuto de cliente;
- 3- Dispor-se a acompanhar o cliente sempre que para tal seja solicitado por este ou pela instituição quando haja necessidade de o cliente se ausentar do Lar, por motivos de saúde, para se dirigir a unidades de saúde, consultas médicas ou de enfermagem fora da ER, com ou sem posterior internamento clínico;
- 4- Providenciar, em caso do falecimento do cliente e em coordenação com os demais herdeiros, pela realização do respectivo funeral e pelo destino a dar aos pertences pessoais do cliente falecido que se encontram dentro da ER;
- 5- Cumprir com as demais obrigações que o contrato de prestação de serviços ou este regulamento lhe estipularem.
- 6- Em caso de conflitos familiares, será com o significativo que serão tratados todos os assuntos relacionados com o cliente.

Artigo 30º

Direitos dos Familiares

- 1- Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social.
- 2- Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- 3- Obter informações junto da secretaria e directora da instituição, sobre a forma do funcionamento;
- 4- Visitar as instalações aquando da inscrição;
- 5- Apresentar reclamações verbais e escritas.

- 6- Realizar visitas, de acordo com o horário de visitas definidas no regulamento e somente com autorização do cliente, ou do seu representante legal/significativo.

Artigo 31º

Deveres dos Familiares

1. Tratar com respeito e dignidade os clientes, funcionários e Direcção da Instituição;
2. Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar;
3. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;
4. Reclamar, verbalmente ou por escrito, dos serviços prestados ao seu familiar;
5. Respeitar escrupulosamente as horas das visitas, bem como, as áreas onde as mesmas são passíveis de se fazer (Sala de Convívio, Refeitório e Recepção).

Artigo 32º

Maus Tratos

No caso da existência de maus tratos os procedimentos serão os estabelecidos nos Processos Chave – dos Manuais da Qualidade da Segurança Social.

Artigo 33º

Impedimentos

É vedado ao Cliente:

1. A colocação de objectos na parede sem autorização prévia;
2. Ter no seu aposento qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
3. Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para seu uso ou de outros clientes;
4. Receber das visitas qualquer tipo de alimento ou bebidas, sem conhecimento e autorização do responsável da resposta social, a quem devem os mesmos ser-lhe entregues;
5. Beneficiar directa ou indirectamente os funcionários;
6. Acender velas ou lamparinas nos aposentos;
7. Instalar quaisquer aparelhos eléctricos no seu aposento sem autorização prévia.

Artigo 34º**Disciplina**

Sempre que o comportamento do cliente prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos restantes clientes, a Direcção Técnica pode instaurar um processo disciplinar, podendo dar lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências:

1. Advertência verbal;
2. Repreensão por escrito;
3. Suspensão temporária dos direitos;
4. Expulsão.

Artigo 35º**Obrigações da Instituição**

Constituem obrigações da entidade instituição:

1. Prestar os serviços constantes no respectivo Regulamento Interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Avaliar o desempenho do pessoal;
4. Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes actualizados;
5. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
6. Zelar pelo bem-estar dos clientes de acordo com os recursos humanos, materiais e financeiros da Instituição;
7. Fazer cumprir a vontade do cliente “*postmortem*”, quando expressa.

Artigo 36º**Contrato**

- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, significativo ou o seu representante legal e a instituição é celebrado, por escrito, um contrato;

- 2- Sempre que se verifique alteração das condições haverá lugar à actualização do contrato, através de uma adenda.

Artigo 37º

Cessação do Contrato

Haverá lugar à cessação do Contrato nas seguintes situações:

1. O não cumprimento do constante no nº 16 do artigo 12 do presente regulamento interno;
2. Denúncia de uma das partes com antecedência mínima de um mês;
3. Falecimento do cliente.

Artigo 38º

Falecimento

O funeral do cliente e respectivos encargos são da responsabilidade dos significativos.

Artigo 39º

Livro de Reclamações

De acordo com a legislação em vigor, a Estrutura Residencial possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica.

Capitulo VIII

Disposições Finais

Artigo 40º

Alterações do Regulamento

Das alterações introduzidas no presente regulamento serão informados os clientes, e no caso de existir o seu representante legal, com a antecedência mínima de trinta dias a contar

da data em que passa a vigorar, sem prejuízo do direito à resolução de um contrato após mútuo acordo. As alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o Licenciamento/ Acompanhamento Técnico da Resposta Social.

Artigo 41º

Lacunas ou Casos Omissos

A existência de eventuais lacunas e os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pela Direcção da instituição, tendo em conta a Legislação em vigor sobre matéria.

Artigo 42.º

Entrada em vigor

O Presente regulamento entra em vigor em 3 de Setembro de 2013

Guimarães, 3 de Setembro de 2013

A Direcção:

Presidente: _____

Vice-Presidente: _____

Tesoureira: _____

1º Secretário _____

2º Secretário _____