

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A APSERRA-Associação Para Seniores de Serra D'El-Rei, com sede no Largo Padre José Cândido Costa Leal, nº 3, Serra d'El-Rei, Peniche, Instituição Particular de Solidariedade Social – IPSS – ao abrigo do disposto no artigo 2º do decreto-lei nº 169/85 de 20 de Maio, registada em 12/03/1990 no livro 4 das Associações de Solidariedade Social, a folhas 104 e verso, sob o nº 16/90, publicado em Diário da República – *Nº 7, III Série de 09 de Janeiro de 1989* – com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), sob a designação de Lar Residencial, celebrado com o Centro Distrital de Leiria em 20/03/2015, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na legislação aplicável às IPSS e, em particular à valência de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente:

- O Decreto-Lei nº 133-A/97, de 30 de maio, o Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, o Despacho Normativo nº 12/98, de 25 de fevereiro, o Despacho Normativo nº 75/92, de 23 de abril e a Portaria nº 67/2012, de 21 de março;
- A Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho que revoga o Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio, o DN nº 31/2000 de 31 de Julho e o despacho normativo de 2/12 de 14 de Fevereiro, definindo os critérios, regras e formas em que assente o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P. e as IPSS;
- O Decreto-Lei 33/2014, de 4 de março, definindo o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social e respetivo regime contraordenacional; O Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- O Decreto-Lei Nº 120/ 2015 de 30 de Julho que estabelece os princípios orientadores e enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as IPSS;
- A circular nº 4 e 5 da Direção Geral da Segurança Social;
- Portaria nº 67/2012 de 21 de Março que define as condições de organização, funcionamento e instalação da ERPI.

NORMA III

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou pessoas significativas ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. APSEERRA - Associação Para Seniores de Serra D'El Rei, através da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), designada, abreviadamente, por Lar Residencial, assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Alojamento em quarto individual ou de duas /três camas, repartido por casal ou com outros clientes do mesmo sexo, com utilização dos espaços comuns.
- 1.2. Alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, bem como outras refeições intercalares que se considerem necessárias ao bem-estar do cliente;
- 1.3. Apoio nas refeições, quando necessário;
- 1.4. Cuidados de higiene e imagem, quando a situação de saúde do cliente assim exige;
- 1.5. Serviço de limpeza, ainda que os clientes possam, sempre que o queiram, colaborar na manutenção dos seus quartos;
- 1.6. Serviço de lavandaria e rouparia;
- 1.7. Assistência médica de clínica geral e serviço de enfermagem;
- 1.8. Administração medicamentosa, desde que justificada por receita médica;
- 1.9. Acompanhamento a consultas médicas junto ao Centro de Saúde da sua área de residência;
- 1.10. Serviço de atendimento no processamento de Documentação (Pensões, Complemento por dependência, etc.);
- 1.11. Apoio psicossocial.
- 1.12. Acompanhamento social.

2. Esta Associação realiza ainda as seguintes atividades:

- 2.1. Atividades de animação que favoreçam o desenvolvimento pessoal, a autonomia física e o treino da memória;
- 2.2. Acompanhamento ao exterior;

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

2.3. Apoio na aquisição de bens e serviços.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V Condições de admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente;
2. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
3. Risco de isolamento social;
4. Situações de emergência social identificada e resultante de enquadramento em protocolos celebrados;
5. Manifestação, pelo candidato, ou, quando necessário, pela pessoa significativa em sua representação, da vontade de ser admitido;

NORMA VI Candidatura

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

- 1.1 Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do cliente e da pessoa significativa, quando necessário;
- 1.2 Cartão de Identificação Fiscal do cliente e da pessoa significativa, quando necessário;
- 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e da pessoa significativa, quando necessário;
- 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5 Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7 Declaração assinada pelo cliente e pela pessoa significativa em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente, bem como, a publicação de registos sonoros e de imagem no âmbito das respostas sociais da instituição.
- 1.8 Identificação de necessidades especiais, nomeadamente, de comunicação e de locomoção;
- 1.9 Sinalização pela rede social de suporte e respetivo processo individual (quando aplicável);

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

- 1.10 Identificação dos motivos pessoais, familiares e sociais para a admissão, manifestando a vontade de ser admitido;
2. A ficha de identificação/inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nesta instituição durante o horário de expediente;
3. A receção de candidaturas decorre em permanência.
 - 3.1 O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: dias úteis das 9h00 e as 17h00, na Secretaria;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1 Ter idade igual ou superior a 65 anos;
 - 1.2 Grau de ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
 - 1.3 Grau de risco de isolamento social;
 - 1.4 Residência, naturalidade ou ligação familiar/afetiva à Vila e Freguesia de Serra d'El-Rei e ao concelho de Peniche;
 - 1.5 Grau de limitações da estrutura familiar em termos de vulnerabilidade económica e social;
 - 1.6 Frequência de outros serviços da instituição pelo candidato ou por seus familiares diretos;
 - 1.7 Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente como sócio da instituição, com a disponibilidade imediata em ser admitido e com a relativa autonomia para se alimentar e participar na sua higiene pessoal;
2. A hierarquização da prioridade de cada situação será encontrada pela pontuação ponderada de zero a dez dos vários critérios referidos no ponto anterior, sendo que, em caso de igualdade de pontuação, será fator preferencial a mais antiga data de inscrição.

NORMA VIII Admissão

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar, quando tal se justificar, a proposta de admissão a submeter para decisão de entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção desta Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 30 dias.
4. No ato da admissão será efetuado o pagamento proporcional correspondente ao mês corrente.
 - Entrada a dia 1 ou até ou dia 9 do mês correspondente, pagamento da mensalidade na totalidade;
 - Entrada a dia 10 ou até ao dia 14 do mês correspondente- desconto de 10%;
 - Entrada a partir do dia 15- desconto de 20%.

NORMA IX Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento de novos clientes obedece aos seguintes procedimentos:

1. Apresentar a equipa responsável pela Estrutura Residencial, nomeadamente os ajudantes de acção directa que atenderão o cliente; apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste; apresentar o cliente aos restantes clientes que integram a Estrutura Residencial; apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;
2. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados; avaliar as reacções do cliente; prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
3. Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente, nomeadamente, objectos pessoais e de higiene pessoal, fornecidos pelo cliente e/ou pessoas significativas e acordados na contratualização;
4. Evidenciar a importância da participação das pessoas significativas do cliente nas atividades a desenvolver;
5. Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
6. Divulgar os mecanismos de participação na Organização, nomeadamente, sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
7. Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

8. Desenvolver, observar ou aprofundar os aspetos relevantes da entrevista diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
9. Se após o período de acolhimento, estipulado em 30 dias, o cliente não se adaptar, o programa de acolhimento deve ser reavaliado e ajustado às suas necessidades. Se a inadaptação persistir, há a possibilidade de rescisão de contrato, sem retribuição de valores.
10. Pagamento no ato de entrada, com a seguinte condição: valor a pagar correspondente ao número de dias que o cliente vai ocupar, com acréscimo de 50% do número de dias não ocupados pelo cliente.

NORMA X Processo Individual do Cliente

No Processo Individual do cliente constam os seguintes impressos e documentos:

1. Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
2. Ficha de Inscrição;
3. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
4. Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
5. Contrato, onde conste o valor da mensalidade, os serviços prestados e a data de início da prestação de cuidados.
6. Cópias de documentos do cliente e/ou da pessoa significativa como: B.I, NIF, cartão de beneficiário da Segurança Social e/ou outro subsistema, cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema e declaração de rendimentos.
6. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
8. Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente;
9. Plano Individual e respetiva revisão;
10. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos;
11. Lista de Bens relevantes do cliente.

NORMA XI Listas de Espera

- 1) Os candidatos a cliente que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Lista de Candidatos;
- 2) O candidato a cliente ou seu significativo será informado por escrito da inclusão do seu nome na Lista de Candidatos, bem como da posição que ocupa na mesma.

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

3) A lista de candidatos é atualizada anualmente.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII Instalações

1. A APSERRA- Associação Para Seniores de Serra d’El-Rei está sediada no Largo Padre José Cândido Costa Leal, nº 3 em Serra d’El-Rei, 2525-810 – Serra d’El-Rei, Concelho de Peniche e as suas instalações são compostas por um edifício que incorpora os serviços de Direção, administrativos e de apoio comum ao Centro de Dia e Estrutura Residencial;

2. A Estrutura Residencial, com entrada autónoma pela Travessa do Adro, nº 3 e ligação interna ao edifício contíguo da sede, está instalado em edifício de quatro pisos com cerca de 800 m² devidamente equipado e zonas de apoio comum de cerca de 200 m², constituído pelas seguintes zonas:

A. Treze quartos duplos, triplos e individuais para 24 clientes não acamados, providos de casas de banho e, em alguns casos de varanda ou terraço;

D. Um gabinete médico/enfermagem;

E. Uma cozinha comum a todas as valências e uma copa por piso;

F. Um refeitório;

G. Uma sala de convívio, comum a todas as valências;

I. Um núcleo de sanitários;

J. Uma lavandaria;

K. Um gabinete do diretor técnico, uma secretaria e uma sala de arquivo;

L. Dois vestiários.

NORMA XIII Horários de Funcionamento

A Estrutura Residencial para Idosos funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.

NORMA XIV Entrada e Saída de Visitas

A Estrutura Residencial tem como horário de visitas o período da tarde, entre as 17 e as 19 horas de segunda a sexta-feira e entre as 15 e as 18 horas nos feriados e fins-de-semana.

NORMA XV

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

Pagamento de Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da instituição, mediante numerário, pagamento por multibanco ou cheque endossado à Associação Para Seniores de Serra d'El-Rei.
2. O não pagamento da participação devida e a ausência de justificações nesse sentido, até ao final do mês em curso, permite à Direção o direito à suspensão dos serviços prestados ao cliente, que poderá ir até à exclusão.
3. Estão excluídas do valor da mensalidade todas as despesas não relacionadas com os serviços prestados e atividades desenvolvidas definidas neste regulamento, nomeadamente, associadas com as seguintes despesas:
 - A. Consultas médicas, com a exceção das prestadas pelo médico próprio da Estrutura Residencial para Idosos;
 - B. Análises e exames médicos;
 - C. Medicamentos;
 - D. Fraldas e pensos;
 - E. Tratamentos específicos de enfermagem;
 - F. Deslocações por motivos de saúde e/ou pessoais em viatura da Estrutura Residencial para Idosos, ambulância ou outro meio adequado ao transporte do utente;
 - G. Taxas moderadoras ou de outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
 - H. Vestuário e calçado ou tratamentos de beleza como idas ao cabeleireiro ou outros similares;
 - I. Limpeza a seco de roupa;
 - J. Despesas associadas à realização do funeral do cliente, cuja organização é da responsabilidade dos familiares herdeiros legais ou representante legal ou pessoa significativa.
4. Em caso de morte do cliente, há, no entanto, a obrigatoriedade do pagamento da mensalidade, com direito à devolução de parte do valor, correspondente a 50% do tempo não decorrido no mês corrente após a morte.

NORMA XVI Tabela de Participações

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. Nos casos em que se trate da admissão de um casal, haverá uma redução da participação familiar, sendo reduzido 20% no segundo cliente.

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<h2>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</h2>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	---	--

3. No caso do cliente se ausentar por um período superior a 15 dias seguidos, devidamente fundamentado e reconhecido pela Direção, terá um desconto de 10% na comparticipação familiar mensal, sendo que, em qualquer outra situação, é devida a mensalidade na totalidade.
4. Os clientes estão obrigados a prestar anualmente informações sobre a situação patrimonial/rendimento que fundamentará ou não um novo cálculo da comparticipação familiar.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, a Direção define o valor de aumento com aviso prévio de um mês.
6. Percentagens e valores associados a cada quarto:

Valor	730€	790€	890€	990€	1050€
Quartos	29	15,17,25	12,13,23,7	6,16	28
Descrição	Quarto com 3 camas	Quartos Duplos (maiores, mas sombrios)	Quartos Duplos com varanda	Quarto Individual	Quarto individual (Maior de todos)
	2 ou 3 clientes			Single	Single
<u>Acréscimo à mensalidade:</u>					
-3% cliente com dependência ao nível da higiene pessoal;					
-5% cliente com dependência ao nível da higiene pessoal e alimentação, mas autónomo ao nível da locomoção;					
-8% cliente acamado.					

7. De acordo com o disposto na Circular de Orientação Normativa nº 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o rendimento “*per capita mensal*” do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot n$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

NORMA XVII Refeições

1. As refeições são servidas de acordo com o seguinte horário:
 - a) Pequeno-Almoço: Entre as 09:00 e as 10:30 Horas
 - b) Almoço: Entre 12:00 e as 13:30 Horas
 - c) Lanche: 16:00 e as 17:30 Horas
 - d) Jantar: 19:00 Horas
 - e) Ceia: 22:00 Horas
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. A ementa semanal está afixada em local visível a todos.

NORMA XVIII Atividades e Serviços prestados

1. O plano de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos clientes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade.
2. Semanalmente é elaborado o plano de atividades lúdicas e ocupacionais que especifica as atividades a desenvolver no respetivo mês. Este plano encontra-se afixado em local visível e é de participação voluntária dos clientes. Excepcionalmente, poderão ser organizadas actividades não definidas no plano de actividades anual desde que autorizadas pela Direcção

NORMA XIX Passeios ou Deslocações

1. Nos passeios ou deslocações promovidas pela instituição, os clientes são acompanhados, no mínimo, pelo Animador Cultural e um Ajudante de Lar. Nas iniciativas realizadas no exterior o cliente ou a pessoa significativa terá que expressar por escrito o interesse na sua participação e assinar uma declaração de responsabilidade.
2. Os clientes autónomos devem comunicar ao Diretor Técnico ou a um Ajudante de Lar sempre que se queiram ausentar, sendo obrigatório fazê-lo por escrito em impresso próprio, quando se trate de períodos superiores a 3 horas.

NORMA XX Quadro de Pessoal

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<h2>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</h2>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	---	--

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A Instituição é administrada e gerida por uma Direção eleita pela Assembleia Geral que delega funções de gestão de recursos no Secretário Geral e responsabilidades de gestão técnica no Diretor Técnico.
3. A equipa do Estrutura Residencial para Idosos tem a seguinte composição e missão:
 - A. Secretário Geral – tem a missão de gerir com eficiência os recursos humanos e materiais da Instituição que lhe estão confiados, a fim de garantir a prossecução do objetivo principal de maior bem-estar do cliente, competindo-lhe:
 - a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
 - b) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, em articulação com o sector da cozinha e economato e procedendo a sua afixação nos termos da legislação em vigor;
 - c) Criar condições que levem os clientes e as pessoas significativas dos clientes á participação efetiva na elaboração das ementas;
 - d) Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja atribuído para pequenas aquisições, de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
 - e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção á questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo, a conflitualidade;
 - f) Auscultar o pessoal no que respeita a sua formação e as necessidades e interesses manifestados;
 - g) Participar nas reuniões da Direção, quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
 - h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
 - i) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
 - j) Propor á Direção 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 objetivos para avaliação periódica do desempenho do pessoal com vista, designadamente, á sua promoção;

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

l) Manter os ficheiros de pessoal e de utentes atualizados, garantindo o sigilo dos dados constantes nos mesmos;

m) Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno;

B. Diretor Técnico – tem a missão de assegurar a gestão técnica de serviço social e de se responsabilizar pela prossecução do objetivo principal de maior bem-estar do cliente, considerando-o como elemento ativo no seu próprio processo de ajuda, competindo-lhe:

a) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, a visita domiciliária;

b) Estudar a participação do cliente de acordo com as normas orientadoras das participações familiares;

c) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a integração global dos mesmos;

d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, no qual deverão constar, cópia dos documentos pessoais, os impressos da instituição de identificação e Avaliação Diagnóstica do Cliente,

e) Programa de Acolhimento, Lista de Pertences, Declaração de conhecimento do Regulamento Interno e Contrato, bem como outros documentos sigilosos e zelar pela sua confidencialidade;

f) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;

g) Promover um relacionamento adequado entre o pessoal e os clientes.

h) Autorizar a saída dos clientes.

i) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, informação/esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.

C. Animador Cultural – tem a missão de promover as iniciativas e assegurar a gestão dos recursos confiados para satisfazer as necessidades culturais, recreativas, sociais ou outras que considere adequadas para garantir o serviço social e de se responsabilizar pelos objectivos desta natureza no âmbito da sua função, competindo-lhe:

a) Propor e coordenar a programação dos planos de trabalho para as atividades de animação com os responsáveis da Instituição;

b) Promover, organizar e assegurar a colaboração dos clientes na vida quotidiana da instituição e nas atividades de animação com os clientes nos termos dos planos de trabalho aprovados e concretizados em sintonia com os responsáveis da Instituição;

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

c) Proporcionar e desenvolver as capacidades de expressão e realização, utilizando para tal, métodos pedagógicos de animação.

D. Ajudante do Lar – tem a missão de assistir os clientes, proporcionando-lhes um clima de bom entendimento, respeitando as individualidades e privacidade destes e do seu agregado familiar, desempenhando as suas funções com base na compreensão da situação de cada cliente, competindo-lhe:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- b) Distribuir as refeições e colaborar nas tarefas de alimentação do cliente;
- c) Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- d) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- e) Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;
- f) Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações, salvaguardando situações anómalas, a estudar em cada caso;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica ou Secretária Geral, com o devido enquadramento.
- h) Estar permanentemente atento ao comportamento do cliente, dialogando o mais possível com este, de modo a poder aperceber-se de ocorrências anormais ou pouco habituais;
- i) Transmitir imediatamente ao Diretor Técnico ou Secretário Geral, todas as ocorrências que considere anormais ou pouco habituais no comportamento do cliente, com vista a uma permanente adaptação do apoio às necessidades;

E. Pessoal de Cozinha – tem a missão de assegurar a alimentação estabelecida tendo em conta a especificidade de cada cliente.

- 1) Compete ao Cozinheiro:
 - a) Distribuir as refeições;
 - b) Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
 - c) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

- d) Requisitar os géneros necessários à confeção das refeições;
 - e) Responsabilizar-se pela manutenção e funcionamento de todo o equipamento.
- 2) Compete aos Ajudantes de Cozinha:
- a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
 - b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
 - c) Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos;
 - d) Proceder à distribuição e recolha de loiças, talheres e outros utensílios das mesas;
 - e) Lavar loiça, recipientes e outros utensílios.

F. Pessoal de Lavandaria – tem a missão de assegurar a gestão das roupas, competindo-lhe:

- a) Identificar todas as roupas de cada cliente;
- b) Proceder à lavagem manual ou mecânica, engoma e arrumo das roupas de serviço e dos clientes;
- c) Receber e distribuir as roupas.

G. Pessoal Administrativo – tem a missão de assegurar as atividades administrativas, competindo-lhe:

- a) Executar as funções de Rececionista, Telefonista, Arquivo e Dactilografia/Informática;
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário);
- c) Receber as mensalidades dos utentes;
- d) Proceder ao pagamento de vencimentos;
- e) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
- f) Proceder ao controlo financeiro das despesas e receitas da Instituição, registando-as diariamente.
- g) De um modo geral outros inerentes ao bom funcionamento da secretaria.

H. Pessoal Auxiliar – tem a missão de assegurar a manutenção de instalações e equipamentos sob a supervisão de responsáveis da Instituição, competindo-lhe:

- a) Manter os equipamentos em bom estado de conservação;

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes á sua função.
- c) Rececionar as roupas sujas dos diversos sectores;
- d) Expedir as roupas depois de devidamente tratadas para os diversos sectores.

**NORMA XXI
Direção Técnica**

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

**CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXII
Direitos dos Clientes**

São direitos do cliente:

1. Conhecer o Regulamento Interno do Lar e ser informado dos seus direitos e deveres;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, de forma competente, humana e atempada;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida privada;
5. Utilizar todas as salas de convívio, bem como outros espaços comuns e participar de livre vontade nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
6. Ver respeitada a sua capacidade de escolha e a sua autonomia no ato de se alimentar, bem como a uma alimentação confeccionada de acordo com o programa nutricional indicado e o acesso à ementa semanal;
7. Poder permanecer no seu quarto durante o dia, vendo respeitado o seu direito à privacidade e intimidade, na realização de atividades pessoais, individualmente ou acompanhado por outros clientes, visitas, familiares ou colaboradores;

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

8. Usufruir de serviços clínicos e de enfermagem: vigilância médica; administração medicamentosa e cuidados de enfermagem;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
10. Participar com opiniões, sugestões e solicitações, na definição das suas necessidades individuais e a ser parceiro da equipa de cuidados, que contribuam para o bom funcionamento do Lar e para que se criem respostas que aumentem os seus níveis de satisfação e bem-estar;
11. Ver garantida a defesa dos seus interesses que, em processo judicial, a incapacidade lhe seja reconhecida, e no caso desse reconhecimento, seja suprido mediante a nomeação de pessoa que o represente na prática dos atos da sua vida pessoal e patrimonial
12. Ver respeitada a sua autonomia na gestão do seu património não permitindo que, seja quem for, se lhe substitua sem que lhe sejam para tais conferidos poderes legais.
13. Exigir qualidade nos serviços prestados e quando tal não se verificar, a reclamar verbalmente ou por escrito.

NORMA XXII Deveres dos Clientes

São deveres do cliente:

1. Respeitar e tratar com civismo os outros residentes, o pessoal, os dirigentes, bem como todas as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. Cumprir as normas do Regulamento Interno, bem como as determinações e decisões da Direção e dos responsáveis da instituição.
3. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos desta instituição;
4. Colaborar nas atividades de vida diária para as quais mantenha capacidade física e mental;
5. Respeitar os horários estabelecidos;
6. Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado.

NORMA XXIII Direitos da Entidade Gestora da Estrutura Residencial

São direitos da entidade gestora da Estrutura Residencial:

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

1. Exigir o cumprimento do presente Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
2. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Em caso de alteração do estado físico e/ou psíquico do cliente, atribuir o pagamento das mensalidades a um responsável devidamente identificado no processo do cliente.

**NORMA XXIV
Deveres da Entidade Gestora da Estrutura Residencial**

São deveres da entidade gestora da Estrutura Residencial:

1. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno, garantindo a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
2. Dispor de um livro de reclamações;
3. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;

**NORMA XXV
Depósito e Guarda de Bens dos Clientes**

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes confiarem à sua guarda.
2. Esses objetos e valores fazem parte da lista de pertences que tem de ser assinada pela instituição e pelo cliente. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

**NORMA XXVI
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. A interrupção do serviço pode ser feita quando o cliente se encontra hospitalizado ou pretende ausentar-se para férias;
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução, conforme o disposto na Norma XVI, sempre que o período de ausência seja de quinze ou mais dias não interpolados;
3. No caso de ausências planeadas, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 8 dias de antecedência.

**NORMA XXVII
Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou a pessoa significativa e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

NORMA XXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A desistência definitiva dos clientes deve ser comunicada por escrito até ao dia 15 do mês anterior.
2. O não cumprimento deste prazo, poderá implicar o pagamento do mês seguinte.

Em caso de morte do cliente, havendo, no entanto, a obrigatoriedade de pagamento da mensalidade, com direito à devolução de parte do valor, sendo a devolução correspondente a 50% do tempo não decorrido no mês corrente após a morte.

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

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

**CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA XXX

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou pessoa significativa sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas por deliberação da Assembleia Geral da Instituição nos termos estatutários e regulamentares, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXII

Disposições Complementares

 <p>Associação Centro Dia Serra D'el Rei</p>	<p>Regulamento Interno da Estrutura Residencial Para Idosos</p>	<p>Edição:1 Data: 21-03-2015 Revisão:02 Data: 11-05-2017</p>
--	--	--

Apenas a Assembleia Geral da Instituição poderá alterar o presente regulamento e deliberar sobre todos os casos de recurso por alegada omissão, no respeito pelas normas estatutárias e regulamentares, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria;

**NORMA XXXIII
Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor no primeiro dia do mês de abril de 2015.