



**REGULAMENTO INTERNO DA
RESPOSTA SOCIAL: ESTRUTURA
RESIDENCIAL PARA PESSOAS
IDOSAS**

**Resposta Social: Estrutura Residencial para
Pessoas Idosas**

Prestamos Serviços de Qualidade

Aldeia de S. Sebastião

ADCS Aldeia de S. Sebastião, Largo da Igreja nº6 6355-041 Aldeia S. Sebastião – Tel.

271511064

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação Desportiva Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião (ADCS) designada por Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital da Guarda em 26/07/2009, pertencente ao Instituto da Segurança Social rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta instituição rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo nº12/98 publicado em Diário da República nº 47, 25-2-1998, I Série B.

NORMA III

Objectivos 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 da instituição
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Estrutura Residencial para Idosos da ADCS Aldeia de S. Sebastião assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento
 - 1.2. Alimentação (Pequeno-Almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia)
 - 1.3. Cuidados de higiene e Conforto
 - 1.4. Prestação de Cuidados Básicos de Saúde

- 1.5. Serviço de Lavandaria (roupa pessoal e da Instituição) - lavagem e tratamento
 - 1.6. Serviço Médico (bimensal)
 - 1.7. Apoio administrativo, psicossocial e acompanhamento
 - 1.8. Animação sociocultural, ginástica geriátrica, lazer e ocupação
 - 1.9. Sessões de Fisioterapia
 - 1.10. Apoio em deslocações ao exterior
2. Além dos serviços referenciados no ponto 1, o Lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião assegura ainda as seguintes actividades:
- 2.1. Serviços de Cabeleireira e Esteticista
 - 2.2. Aquisição de bens necessários
 - 2.3. Deslocação ao exterior e a médicos de especialidade.
- Nota, o pagamento das actividades referenciadas no ponto 2 é da responsabilidade dos Clientes
3. Os serviços prestados e as actividades desenvolvidas pela estrutura residencial para idosos visam, em especial:
- a) Garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos clientes;
 - b) Potenciar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de entreatajuda por parte dos clientes e seus agregados familiares;
 - c) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
 - d) Criar condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação interfamiliar e intergeracional;
4. Os serviços prestados são flexíveis, procurando dar resposta às necessidades individuais dos clientes, sendo estes negociados com o cliente/significativo.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Atendimento

1. Os responsáveis pelo atendimento do cliente inicialmente são as colaboradoras que se encontram ao serviço e que abrem a porta. De seguida elas averiguam o motivo do contacto e encaminham para a diretora técnica se necessário.
2. Quando encaminhados para a diretora técnica*, o cliente e/ou significativos são recebidos no gabinete de direção, espaço que contempla características como privacidade, confidencialidade, conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada e climatização apropriada. O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada.
3. Quer se trate de um contacto presencial ou não presencial, a informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer pelo responsável do atendimento são:
 - DG 02.02 Regulamento Interno, que inclui, entre outra, a informação sobre critérios de admissão; regras de gestão da lista de espera; serviços existentes e respetivo horário de funcionamento;
 - DG 02.10 Guião de Acolhimento;
 - Informação global sobre o serviço e atividades desenvolvidas (verbal);
 - DG 02.44 Manual de Acolhimento de Clientes;
 - Rigor sobre a confidencialidade das informações;
 - Outros esclarecimentos requeridos pelo cliente.

Neste primeiro contacto com o cliente e significativos, o responsável do atendimento indica que a documentação necessária para formalizar a inscrição na instituição encontra-se referida no regulamento interno e no panfleto da instituição.

4. Em todos os contactos do cliente é respeitada a etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida.
5. Em caso de contacto presencial apresenta a possibilidade ao cliente e/ou significativos de visitar as instalações.
6. A prestação de informação, assim como os documentos disponibilizados, ficam registados no DR.01.01- Registo de contacto.

*na ausência desta, é substituída pela encarregada geral e na ausência de ambas, pelos administrativos

NORMAVI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico ou atestado, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração em conformidade com a CNPD (Comissão Nacional de Protecção de Dados) assinada pelo cliente e/ou responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano, excepto Domingo de Páscoa, Dia de Natal e Dia de Ano Novo.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h às 12h e das 14h às 18h.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela ou procuração para exercício de direitos.
5. Em casos de admissão com carácter extraordinário, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta instituição:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente, e mediante deliberação do Conselho de Administração, admitem-se candidatos com idade inferior;
2. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direcção após parecer da equipa técnica;

3. A admissão é formalizada por contrato de prestação de serviços entre o cliente e /ou significativos e presidente da direção;
4. Manifestar vontade em ser admitido por escrito (pré-inscrição);
5. Deverão ainda ser entregues todos os documentos atualizados comprovativos do cliente e do(s) responsável(eis) referidos na norma VI do presente regulamento.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

Critérios	Ponderação	Pontuação (0 a 10)
Desfavorecimento social	0.15	<ul style="list-style-type: none"> - Pessoa desfavorecida ou carenciada (sem rendimentos e sinalizada por entidades: GNR/PSP, CPCJ, Câmara ou outras): 10 - Pessoa com pequenos indicadores de desfavorecimento (comportamentos de risco): 5 - Pessoa não desfavorecida nem carenciada: 0
Idade do Cliente	0.10	<ul style="list-style-type: none"> - Mais de 80 anos :10 - De 65 a 80 anos :5 - Menos de 65 anos :0
Naturalidade ou residência na área geográfica	0.15	<ul style="list-style-type: none"> - Residente na freguesia: 10 - Residente no concelho: 5 - Não reside: 0
Isolamento social ou geográfico	0.10	<ul style="list-style-type: none"> - Vive isolado, ou com cônjuge mas que não ajuda na satisfação das necessidades:10 - Recebe visitas e/tem acompanhamento esporádico (resposta social de Centro de Dia ou SAD ou familiar): 5 - Vive acompanhado permanentemente: 0

<p>Insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais</p>	<p>0.10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimentos inferiores a 300 euros mensais e/ou condições habitacionais desadequadas (sem casa própria ou arrendada, ou sem as principais divisões): 10 - Recursos económicos (entre 300 a 600 euros mensais) e/ou condições habitacionais medianas/razoáveis (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 5 - Rendimentos mensais superiores a 600 euros e/ou condições habitacionais adequadas (casa própria ou arrendada com as principais divisões):0
<p>Ausência ou indisponibilidade da família</p>	<p>0.10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistência de retaguarda familiar: 10 - Existência de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5 - Existência de retaguarda familiar: 0
<p>Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social</p>	<p>0.08</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situação encaminhada: 10 - Situação não encaminhada: 0
<p>Elementos de referência a frequentar a instituição</p>	<p>0.10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existência de familiar directo (conjugue, filhos, pais e/ou irmãos/cunhados) integrado na resposta social: 10 - Existência de outros familiares não directos integrados na resposta social: 5 - Inexistência de familiar integrado na resposta social: 0
<p>Clientes beneméritos e associados, entre estes os Honorários</p>	<p>0.07</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes ou familiares directos sócios ou beneméritos: 10 - Não sócios ou não beneméritos: 0
<p>Outros, definidos pela direcção da instituição</p>	<p>0.05</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Outras circunstâncias ponderadas: 10 - Sem outros critérios ponderados: 0

Em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção e Directora Técnica do lar.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias, através da carta de aceitação da admissão ou contacto telefónico/presencial ou via e-mail.
4. No acto da admissão é devido o pagamento do valor da mensalidade do mês corrente a partir da data do compromisso assumido.

NORMA X

Necessidades, hábitos e expetativas iniciais do cliente

1. O responsável pela realização da tarefa é a diretora técnica que marca uma entrevista com o cliente e significativos, caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar, sempre respeitando a vontade do cliente e significativos.
2. Para esta entrevista e de acordo com o perfil do cliente, poderão ser mobilizados outros colaboradores da equipa técnica. Caso o cliente tenha usufruído de outros serviços ou respostas, a avaliação diagnóstica deve considerar as informações provenientes desses serviços, de forma a integrar no processo toda a história clínica do cliente. Se necessária, deve ser promovida a articulação com os colaboradores dessas entidades e/ou serviços, incluindo parceiros considerados relevantes.
3. A entrevista de avaliação diagnóstica é sustentada por um guião e poderá ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do cliente e/ou significativos.

Os documentos de registo desta informação são:

- DR 02.06 Escala de Barthel;
- DR 04.02 Índice de Katz de AVD;
- DR 04.03 Índice para as Atividades Instrumentais da Vida Diária;
- DR 04.04 Escala de Recursos Sociais;
- DR 04.05 Índice de Geronte;

- DR 04.06 Avaliação Breve do Estado Mental.

4. Por avaliação empírica é a direção técnica que decide quais as escalas a aplicar, tendo em conta, as características individuais dos clientes. Em caso de necessidade, esta avaliação diagnóstica pode ser complementada por visita ao contexto anterior de vida do cliente.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

Será disponibilizado um guia de acolhimento a cada novo cliente recém-chegado à instituição onde poderá ficar a conhecer horários, serviços prestados, direitos, deveres e principais contactos.

A instalação do cliente será feita, sempre que possível com a ajuda do familiar ou responsável para uma melhor integração no espaço e acompanhados por um elemento da equipa técnica da Instituição, que explicará funcionamentos e normas e mostrará as instalações. No primeiro dia da prestação dos serviços estará presente o diretor técnico da resposta social que, com o colaborador responsável pelo cliente, desenvolverá as seguintes actividades:

- dar a conhecer a equipa de profissionais que irão contactar diretamente com o cliente;
- dar a conhecer as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação do serviço;
- criar condições para a participação das pessoas significativas do cliente no programa de acolhimento.

As roupas e pertences dos clientes serão organizados pelos próprios, pelos familiares e/ou funcionária do lar.

Existe ainda o procedimento em conformidade com os manuais de qualidade, onde são definidos os conteúdos, os responsáveis e as responsabilidades do programa de acolhimento inicial do cliente:

O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, não devendo ser inferior a trinta dias úteis.

1. No final do período de acolhimento do cliente, todas as partes interessadas são informadas dos resultados da monitorização do programa de acolhimento do cliente.

A instituição tem disponíveis materiais e equipamentos (ajudas técnicas) para uso dos clientes. Em caso de necessidade justificada do cliente, serão cedidos temporariamente os materiais e equipamentos necessários.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

Após a formalização da admissão, será elaborado o processo individual do cliente pela Directora Técnica, ao qual o cliente tem acesso e, sempre que solicitar, ser-lhe-á facultada cópia.

Do processo individual de cada cliente constará:

- Identificação do residente;
- Data de admissão;
- Identificação do médico assistente;
- Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- Identificação da Situação Social;
- Exemplar do Contrato de prestação de Serviços;
- Processo de Saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
- Plano de Cuidados Individuais, com as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão;
- Registo de período de ausências, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

Para além destes elementos estará a informação da situação social e financeira, as necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes. Este processo individual é confidencial e de acesso restrito, sendo a Directora Técnica a responsável pela protecção dos dados nele contidos, bem como a manipulação, alteração ou fornecimento dessas informações a outros, quando estritamente necessário. Estas informações do processo individual de cada cliente fazem parte da plataforma informática QualityAlive.

NORMA XIII

Controlo dos pertences do Cliente

1. O controlo dos pertences é implementado no ato da admissão do cliente.
2. Os pertences registados no ato da admissão são:
 - Calçado;
 - Vestuário;
 - Móveis;
 - Ajudas técnicas;
 - Equipamento tecnológico;
 - Livros;
 - Ouro;
 - Acessórios individuais;
 - Medicamentos;

Os bens consumíveis, além dos medicamentos não são registados.

Os medicamentos têm controlo periódico de validade, sendo realizada mensalmente a verificação do seu prazo, pelo(a) enfermeiro/a da instituição. Quando algum medicamento se encontra fora de prazo de validade, é colocado à parte e transportado para o contentor da farmácia de Vilar Formoso, que lhe fará o tratamento devido.

3. Os pertences são identificados com o nome do cliente.

Apesar da realização do registo, a instituição não se responsabiliza por qualquer extravio com os objetos registados, que não estejam à sua guarda. A instituição só se responsabiliza pelos objetos que estejam à guarda da mesma no período que se encontram guardados.

NORMA XIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Apesar de realizado o registo, a instituição não se responsabiliza por qualquer extravio que possa acontecer com os objetos registados, que não estejam à sua guarda. A instituição só se responsabiliza pelos objetos que estejam à guarda da mesma no período que se encontram guardados.
2. É realizada a prevenção de roubos dentro da instituição desde a admissão, em que é aconselhado o cliente e os seus significativos a não terem dinheiro nem bens de valor nos quartos, existindo um cofre para guardar esses tipos de valores.
3. No caso que se verifique alguma situação de roubo, é registado no processo ERIR22 – Tratamento de ocorrência – lar, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente.

NORMA XV

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão imediata por inexistência de vagas, será comunicado ao cliente, familiares ou responsáveis da existência de lista de espera e a posição que ocupa. Logo que chegue a sua vez para poder ser admitido, o cliente/responsável será comunicado telefonicamente ou por escrito dessa possibilidade, caso ainda mantenham interesse.
2. Anualmente, o cliente/responsável pela inscrição será informado telefonicamente ou por escrito do seu posicionamento na lista de espera, e questionado se ainda mantém o interesse.
3. Os critérios da exclusão do processo da lista de espera são os seguintes:
 - Incumprimento dos requisitos;
 - Falecimento do candidato;
 - Desistência por parte do candidato.

CAPÍTULO III

CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMAXVI

Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

1. O acolhimento do cliente na estrutura residencial para idosos pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. O contrato escrito de alojamento e prestação de serviços é constituído pela seguinte informação:
 - A identificação da entidade prestadora do alojamento, do cliente e do responsável;
 - Período de vigência do contrato;
 - Serviços incluídos na mensalidade, o local onde se desenvolvem e a periodicidade do mesmo;
 - O valor da mensalidade dos serviços que são prestados;
 - Tomada de conhecimento, por parte do cliente, do regulamento interno, no qual a instituição e o cliente se comprometem ao seu cumprimento;
 - Condições de alteração, de suspensão e/ou rescisão do contrato;
 - Entre outros.
2. O contrato é elaborado em triplicado e assinado por ambas as partes, ou em duplicado quando não existe responsável pelo cliente;
3. Sempre que se verificarem alterações ao contrato escrito, são sujeitas á aprovação de ambas as partes, e redigidas novamente por escrito para que constem do processo individual do cliente.

NORMA XVII

Cessação do contrato

A cessação do contrato de alojamento e prestação de serviços pode ocorrer por:

- a) Caducidade;
- b) Revogação por acordo;
- c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

NORMA XVIII

Caducidade

O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Com a morte do cliente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o cliente se ausente da estrutura residencial para idosos, por elevado período de tempo;
- c) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

NORMA XIX

Mútuo acordo

1. Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando claramente o acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

NORMA XX

Justa causa de suspensão ou resolução

1. À Direcção reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
 - 2.1 Necessite de cuidados especiais;
 - 2.2 Seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da estrutura residencial para idosos.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da direcção da ADCS de Aldeia de S. Sebastião, sob proposta do diretor técnico da resposta social, após prévia audição do cliente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada.
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida dos clientes.

NORMA XXI

Resolução por parte dos clientes

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o cliente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à direcção da ADCS de Aldeia de S. Sebastião, com antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXII

Cessação do Alojamento e prestação de serviços

1. Cessando o alojamento e a prestação de serviços deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo cliente ou em seu benefício, apurando o saldo da respectiva conta-corrente.
2. A devolução de bens e valores à guarda da instituição, aí incluído o saldo conta-corrente do cliente, será efectuada, contra recibo, por solicitação do cliente, do conjunto dos herdeiros habilitados ou de um seu representante para o efeito credenciado.

NORMA XXIII

Reclamações / Sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto aos colaboradores, sempre que desejado.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui caixa de sugestões/reclamações.

CAPITULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XXIV

Instalações

1. O lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião está sediado no Largo da Igreja nº 6, 6355-041 Aldeia de S. Sebastião e as suas instalações são compostas por: uma cozinha, um refeitório, wcs colectivos duas salas de estar, um gabinete médico, escritórios, uma sala de reuniões, vinte quartos com wc incorporado, lavandaria, garagem e salas de arrumos.

NORMA XXV

Horários de Funcionamento

Os serviços são prestados nas instalações da ADCS de Aldeia de S. Sebastião, com a duração de 24h/dia, sendo o horário de levante entre as 8h e as 9h30 e o horário de deitar entre as 20h e as 21h30. Será tido em conta dias de festividades, ou de outras situações que possam impelir a alteração destes horários.

NORMA XXVI

Entrada e Saída de Visitas/Clientes

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos clientes, tendo no entanto de obedecer aos horários e regras em vigor. O Horário das visitas é diariamente das 14h30 às 18h00, devendo também ser respeitados os horários das refeições dos clientes (lanche).
2. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita em horário alargado, desde que não seja perturbado o normal funcionamento da Instituição e se encontram salvaguardados os direitos dos outros residentes.
3. São livres as saídas dos clientes, estando apenas subordinadas ao horário fixado e elaborado pelo Conselho de Administração.

Todos os clientes só poderão sair com autorização do responsável.

- os clientes cuja saída, por qualquer limitação pessoal possa representar risco ou perigo para a sua segurança física, só deverão sair quando acompanhados por pessoa de família, amiga, funcionária do lar, que assuma a responsabilidade por escrito do regresso.
- os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de almoçar e jantar mediante solicitação à responsável, quando devidamente autorizados, desde que regressem à hora fixada.
- Os clientes poderão sair da instituição, após o jantar e acompanhados até às 22horas. Esta situação será suspensa se o cliente não cumprir.
- Todos os clientes poderão ausentar-se do lar por períodos variáveis, desde que os próprios ou seus familiares/responsáveis assinem um termo de responsabilidade e autorização com indicação do local, número de telefone e dias da sua ausência. Esse registo é efectuado no documento registo de Saída/DR.37.01. Se a sua ausência for inferior a um mês, a mensalidade é paga na totalidade. Caso o período da ausência seja superior a um mês, mas não superior a três, e desde que devidamente e atempadamente justificado, os clientes/responsáveis têm uma redução na mensalidade sendo, contudo, sujeitos a pagar 70% do valor estabelecido para poder assegurar o lugar do cliente.
- Antes da ausência do lar, os clientes/responsáveis deverão solicitar também a documentação, medicação e algum vestuário que possam precisar durante esse período.

NORMA XXVII

Preparação da saída do cliente da instituição

1. A saída dos clientes da instituição pode dever-se a vários motivos:- Saída por doença ou internamento; - Saída por atividades realizadas com entidades externas; - Saída por falecimento; - Saída por opção própria.
2. O registo de saída dos clientes em caso de atividades que estejam planeadas em sessão não é necessário que seja efetuado. Todas as outras saídas implicam o preenchimento do registo de saída da instituição em que é colocada a data, hora e motivo da saída. Está responsável pelo registo a colaboradora que sair com o cliente, ou no caso de este sair com o familiar, a colaboradora que estiver ao serviço no ato da saída.
3. No caso das saídas temporárias, a articulação para preparação da saída é realizada com o próprio cliente, nos casos específicos em que o cliente não tem capacidade de o fazer é realizado com as pessoas significativas.
Sempre que seja necessário é efetuado o transporte dos clientes com as viaturas da instituição. Importa referir que estas cumprem toda a legislação em vigor.
4. No caso das saídas definitivas, realizada por opção própria é organizada toda a informação pertinente relativa ao cliente, acompanhando-o na saída. O tratamento do espólio, é realizado por

uma colaborada na presença do cliente. Se o cliente tiver bens no cofre à guarda da instituição são-lhe disponibilizados e dada a saída no registo de pertences. É rescindido o contrato de alojamento e prestação de serviços com o cliente.

5. Quando a saída é por falecimento a família é avisada logo após o falecimento, trata-se do óbito com a entidade competente no caso de o cliente estar na instituição, posteriormente é solicitado à família que providenciem o contato com a agência funerária para realizar o funeral. Os bens do cliente são guardados no espaço privado do cliente durante 5 dias para os familiares os levantarem, caso não sejam levantados nesse prazo são devidamente arrumados num local de arrumação da instituição durante 2 meses para os familiares os levantarem, se isso não se verificar e se não houver qualquer contato com a instituição, os bens ficam para usufruto dos clientes da instituição. Nos casos em que o cliente não tem responsável, é a instituição que agiliza o processo do funeral perante as condições contratadas no ato da admissão ou durante o alojamento do cliente. É rescindido o contrato de alojamento e prestação de serviços com o cliente.
6. São cumpridos todos os requisitos constantes do Regulamento Interno da instituição no que respeita ao espólio do cliente.
7. Sempre que, no decorrer de uma saída, seja necessário prestar serviços de gestão emocional aos restantes clientes e colaboradores, a instituição assegurara este serviço.

NORMA XXVIII

Saídas ao Exterior: Passeios/ Deslocações Outras Saídas

1. Os clientes da estrutura residencial dispõem da liberdade de deslocação dentro e fora do instituição, à exceção das zonas de serviço.
2. As saídas devem processar-se pela portaria e, salvo circunstâncias excepcionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respectivo funcionamento.
3. Os clientes que são autónomos e estão orientados no espaço e tempo, podem sair sozinhos, sem acompanhamento de colaboradores, desde que previamente informem o pessoal de serviço e tenham autorização do responsável. Os outros clientes, devem ser sempre, acompanhados por algum colaborador da instituição.
4. Diariamente é realizada prevenção da fuga dos clientes da instituição, sendo que as portas de acesso ao exterior estão fechadas, existindo vigilância realizada pelos colaboradores de serviço. Nas saídas ao exterior os clientes sinalizados com problemas de orientação espaço-temporal, são sempre acompanhados por um colaborador. A direção da Instituição não se responsabiliza por qualquer ocorrência com os clientes fora das instalações, no caso de não estarem acompanhados pelos colaboradores.

5. Sempre que detetada uma situação de fuga é de imediato avisado o diretor técnico, que por sua vez informa a direção. A direção técnica aciona os meios necessários à resolução da situação, entre os quais alertar as entidades externas.
6. No caso que se verifique alguma situação de fuga, é registado no processo ERIR22 – Tratamento de ocorrência – lar, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente.
7. As deslocações ao exterior quer em viatura dos Bombeiros/ Cruz Vermelha quer em viatura da Instituição têm um custo variável mediante o percurso percorrido ou o meio utilizado. Em situações de emergência é accionado o INEM, que após avaliação, decide ele próprio assumir o transporte e, nesta situação, aquele é feito gratuitamente.
8. As deslocações para passeios convívio não terão custos para os clientes.

NORMA XXIX

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: até ao dia 10 do mês corrente na Secretaria da Instituição, das 9h às 12h e das 14h às 18h ou por transferência bancária.
2. Da participação mensal estão excluídos os serviços/consumos adicionais tais como fraldas, medicamentos, vestuário, calçado, consultas de especialidades, transportes, inerentes ao falecimento dos clientes e outros consumíveis não contemplados no Regulamento Interno da Resposta Social. Os serviços/consumos adicionais referidos são cobrados no mês seguinte àquele a que respeitam, e pelo seu pagamento é responsável o cliente e os responsáveis/significativos.
3. A mensalidade relativa ao último mês do cliente no instituição, será paga na totalidade no mês em vigor, nomeadamente por desistência ou falecimento, independentemente do dia em que tal ocorra.
4. A falta de pagamento dentro do prazo estabelecido, acarretará para o residente a obrigação de sair do lar, logo que lhe seja determinado pelo conselho de Administração.

NORMA XXX

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares aplica-se exclusivamente aos clientes da ERPI abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre a Instituição e o Instituto da Segurança Social, I.P.
2. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
3. Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

4. Para efeitos do nº anterior considera-se agregado familiar apenas a pessoa destinatária da resposta ERPI.

5. De acordo com o disposto na Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar o montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8. A falta de entrega dos documentos comprovativos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

9. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente.

10. A percentagem de 80% e 85% é aplicada aos clientes semi-dependentes que apresentam dificuldade de mobilidade ou na realização das atividades da vida diária

11. Eleva-se a percentagem correspondente a 90% do rendimento “*per capita*”, relativamente aos clientes nas seguintes situações:

- Idosos de grande dependência que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;

- Idosos necessitados de vigilância especial ou de cuidados específicos de recuperação ou de saúde.

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;

- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- Participação dos descendentes ou outros familiares.

Para efeitos da determinação da participação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo de forma individualizada.

Não são considerados para efeito do agregado familiar, as pessoas que tenham entre si um vínculo contratual, ou permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Poderá existir uma **redução da participação familiar** em situações de dois ou mais elementos do mesmo agregado que simultaneamente vierem a frequentar o instituição (ex. de casais) se a Direcção assim o entender.

Haverá também lugar a uma **redução de 10% na participação familiar** mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

As participações familiares, **são objeto de revisão anual**, a efetuar no início do ano civil não podendo resultar um aumento superior a 5% do valor da participação anterior, caso se mantenham as condições relativas a rendimentos e despesas anteriormente apuradas. Contudo, nas situações em que se verifique uma alteração significativa de rendimentos do agregado familiar, a Instituição pode rever/atualizar a participação, de forma proporcional a esse acréscimo de rendimentos, podendo desta atualização, e no momento da renovação do contrato de prestação de serviços, resultar um acréscimo superior a 5% do valor da participação apurada anteriormente.

Na sequência da revisão da participação deve ser feita uma renovação do contrato de prestação de serviços, donde conste o montante da nova mensalidade a aplicar, solicitando-se igualmente comprovativos atualizados de rendimentos, os quais devem constar dos processos individuais dos clientes, e donde conste a nova folha de cálculo que sustente o aumento da participação aplicada.

Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os responsáveis pelos clientes receberão aviso prévio com a antecedência mínima de três meses e por forma escrita.

Em casos pontuais, a Direcção pode deliberar sobre o valor mínimo a pagar pelo cliente.

NORMA XXXI

Alojamento

1. Não existe perfil definido para a ocupação dos quartos dos clientes.
2. Relativamente à personalização do espaço privado, o cliente pode decorá-lo com os seus pertences e mobiliário, sempre que o mesmo seja adequado à legislação existente para Estrutura residencial para pessoas idosas.
3. O acesso ao espaço privado de cada cliente é permitido pelos clientes, colaboradores em exercício das suas funções, visitas familiares de cada cliente e técnicos de manutenção, salvaguardando sempre a intimidade e privacidade dos clientes.
As visitas nos quartos duplos são interditas a partir das 20h.
4. Relativamente a conflitos que possam surgir entre clientes, estão definidas para fazer a sua gestão, as colaboradoras em serviço no turno que tal aconteçam. Caso não sejam capazes de solucionar o problema, devem direccionar a situação para a direcção técnica, para que seja ela a resolver o conflito existente.
5. As regras institucionais garantem uma flexibilidade de modo a respeitar os ritmos, hábitos e preferências do cliente, salvaguardando sempre as normas de convivência em grupo e regras internas, bem como os horários estipulados.
6. A higienização dos espaços individuais dos clientes é feita de acordo com os planos estabelecidos na instituição, em que estão definidos os meios necessários (humanos e materiais).
7. Estão estabelecidas e afixadas informações básicas de segurança (manual de actuação em situações de emergência) e higiene (planos de limpeza). Encontram-se disponíveis na instituição para consulta dos colaboradores, dos clientes, familiares e comunidade em geral.
8. Especificamente verificado um surto de infeção, e dependendo do número de clientes infetados, são reorganizados os lugares nos quartos de forma que os clientes infetados sejam isolados nos quartos individuais, sendo que só os cuidadores e os profissionais de saúde têm acesso ao quarto, sempre devidamente protegidos. O apoio prestado em caso de alguma situação de surto de infeção é registado no processo ERIR22 – Tratamento de ocorrência – lar, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente.

NORMA XXXII

Refeições

1. As planificações das ementas são realizadas entre a empresa que explora a cozinha e a direcção da instituição, sendo que depois de aprovadas são afixadas semanalmente em local visível quer no refeitório quer no hall de entrada. Existe a diferenciação de alimentação por dieta geral, pastosa, cozidos e grelhados e específica.

2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório. Foram estipulados dois horários de refeições para os clientes: o horário dos dependentes, e o horário dos mais autónomos.
 - As refeições dos clientes mais dependentes são: pequeno-almoço – 9h, almoço -11h30, lanche 15h30, jantar 18h e ceia 20h.
 - As refeições dos clientes mais autónomos são: pequeno-almoço- 9h30, almoço – 13h, lanche – 16h, jantar – 19h e ceia às 21h.
3. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no quarto ou em qualquer outro lugar que a estrutura residencial julgue conveniente e adequado.
4. Por razões de segurança e ou de foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento da direção técnica ou dos colaboradores.
5. É interdita aos clientes ou suas a visitas trazer bebidas alcoólicas para a instituição.

NORMA XXXIII

Atividades /Serviços Prestados

Será proporcionado aos residentes, assistência médica, psicológica e de enfermagem, bem como animação e ocupação dos tempos livres, conveniente e necessária, através do próprio serviço.

Sem prejuízo do disposto nos números 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, por forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afectivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na Estrutura Residencial.

Os medicamentos só serão tomados mediante receita médica, e serão pagos pelo respectivo cliente a quem foram prescritos. Toda a medicação estará a cargo da enfermeira ou de uma responsável escolhida para o efeito.

Todas as actividades e serviços extra que possa haver serão comunicados aos clientes e responsáveis. Os clientes e responsáveis poderão ainda solicitar ou propor serviços, sendo informados das possibilidades, funcionamento e preços dos mesmos.

A estrutura residencial providenciará ajuda na aquisição de bens e serviços, mas desde que a situação seja devidamente analisada pelo diretor técnico. Não existe nenhum colaborador responsável pela aquisição de bens e serviços, pois depende do pessoal ao serviço no dia em que é necessário. É de referir que todos os colaboradores são qualificados para o desempenho destas funções. No transporte dos clientes estão asseguradas todas as normas de segurança.

Quando identificada a necessidade/dificuldade (p.e. surdez, cegueira, demência), são disponibilizados os meios facilitadores para a comunicação com o cliente. Aos colaboradores é garantida a formação necessária para a facilitação da interação com o cliente.

NORMA XXXIV

Plano Individual do cliente

1. O plano individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente.
2. Constitui o plano individual o conjunto de três documentos: plano individual, plano de cuidados individuais e os planos de sessões. O primeiro plano individual do cliente é realizado após a avaliação do programa de acolhimento.
3. A avaliação dos planos individuais dos clientes é realizada com periodicidade semestral, juntamente com o cliente e/ou pessoas significativas do cliente, com o objetivo de avaliar a evolução de cada cliente em várias áreas, entre elas, a autonomia e o apoio na alimentação.

Neste momento de avaliação deve, também, ser realizada uma avaliação global das ocorrências registadas nesse período, juntamente com o cliente e/ou pessoas significativas do cliente.

É criado um relatório da reunião com todos os resultados da avaliação e das ocorrências, para que o cliente e/ou pessoas significativas do cliente tenham conhecimento dos resultados da avaliação.

NORMA XXXV

Apoio Psicossocial

1. A prestação de apoio psicossocial baseia-se nas seguintes dimensões de intervenção:
 - Apoio Psicossocial;
 - Avaliação Psicológica;
 - Método expositivo/formativo
 - Terapia individual/casal ou grupo.

-Quando especificado no plano individual, ou logo que diagnosticada a sua necessidade, é prestado o apoio ao cliente da seguinte forma pela Psicóloga:

 - elaboração de diagnóstico, identificando situações no âmbito psicossocial, procedendo assim ao acompanhamento, orientação e aconselhamento psicossocial face aos problemas identificados;
 - quando necessário é realizada articulação, pela Psicóloga, com as instituições competentes à resolução das situações, sendo prestado ao cliente a informação dos apoios sociais existentes na comunidade;
4. A primeira abordagem ao cliente é realizada pela Psicóloga e quando necessário pelos profissionais de saúde, médico e enfermeiro. Se necessário é encaminhado para os serviços de Psiquiatria do Hospital.

5. Quando necessária é assegurada orientação/informação/educação/formação das pessoas significativas, relativamente a aspetos psicossociais relacionados com o mesmo.

NORMA XXXVI

Maus tratos e negligência

1. Sempre que exista suspeita de maus tratos ou negligência será realizada uma avaliação complexa e multidisciplinar, tendo em conta indicadores estabelecidos;
2. Se se confirmar a situação, avalia-se o seu grau de gravidade e tomam-se as devidas medidas, como levantamento de processo disciplinar em caso de colaborador, repreensão em caso de cliente e em casos mais graves o encaminhamento para as entidades competentes.
3. Existe na instituição um manual de gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos que define as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus tratos e discriminação dos clientes ou colaboradores, seja por parte dos clientes, colaboradores, familiares ou outros.

CAPITULO V

RECURSOS HUMANOS

NORMA XXXVII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários). A formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor encontra-se no manual de funções definido e aprovado por todos os colaboradores.

NORMA XXXVIII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica desta instituição compete a um técnico, nos termos da portaria nº 67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXIX

Direitos e Deveres dos Clientes

São direitos dos clientes:

- Serem respeitados e tratados com carinho, zelo e dedicação;
- Terem alimentação suficiente e com qualidade que será igual para todos salvaguardando os regimes dietéticos prescritos pelo médico. A alimentação será servida no refeitório e no quarto sempre que existirem motivos de força maior.
- Usufruírem cuidados de saúde, de higiene pessoal e de imagem;
- Efectuarem sugestões que visem um melhor funcionamento da Instituição;
- Apresentarem reclamações por escrito e receberem uma resposta à referida reclamação no prazo de oito dias;
- Usufruírem da limpeza do quarto e da lavagem da roupa feita pelos serviços da Instituição;
- Terem visitas em espaço específico ou no quarto quando previamente autorizados pela Directora, quando para tal existirem motivos de força maior.

São deveres dos clientes:

- Entregarem no acto da inscrição o bilhete de identidade/cartão de cidadão, o nº de contribuinte, o cartão de pensionista, um comprovativo de rendimentos, bem como outros que se julguem convenientes;
- Apresentarem-se limpos e com boa apresentação, sujeitando-se aos cuidados de higiene, ao uso de roupas dignas, limpas e em bom estado;
- Pagarem no período estabelecido a mensalidade estipulada e demais despesas que acrescerem;
- Respeitarem rigorosamente o determinado pelo conselho de Administração quanto a: horário de refeições; visitas e saídas;
- Tratarem e arrumarem devidamente e nos locais próprios todos os objectos de uso pessoal;
- Contribuírem para as despesas de carácter geral, como festas, passeios, visitas, etc., onde participem.

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

- O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso nocturno;
- O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam criar perigo para a segurança das pessoas e das instalações;
- Fumar dentro das instalações da estrutura residencial para idosos;
- Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.
- Possuir os quartos alimentos, susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem maus cheiros;
- Usar e acender lamparinas ou luzes por longos períodos de tempo após a hora do silêncio;

NORMA XL

Direitos e deveres dos colaboradores

São direitos dos colaboradores:

1. Serem respeitados pelos clientes e suas famílias bem como pela direção da estrutura residencial e todos os outros intervenientes, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.
2. Receberem formação.
3. Terem iniciativa a propor a melhor organização dos serviços mais adequados à individualidade do cliente.
3. Terem Direito à medicina do trabalho.
4. Serem cobertas por um seguro de acidentes de trabalho.
5. Possuírem fardamento e todo o equipamento de segurança inerente à profissão.

São deveres dos colaboradores:

1. Respeitarem os clientes, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres.
2. Desenvolverem a sua capacidade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da instituição.
3. Serem bons companheiro(+a) s e fomentarem o bom ambiente de trabalho.
4. Terem iniciativa e elevado sentido de responsabilidade.
5. Manterem a farda limpa e apresentável.
6. Respeitarem as regras de segurança utilizando os equipamentos de protecção disponíveis.
7. Serem assíduos e pontuais.
6. Acompanharem a instituição na sua evolução de modernização dos serviços, assim como no processo de certificação da qualidade.
7. Respeitarem a hierarquia da instituição.

8. Colaborarem para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, participando em ações de formação internas e externas à instituição.

NORMA XLI

Direitos e Deveres da Direcção da ADCS Aldeia de S. Sebastião

São direitos da entidade gestora da instituição:

- Receber a comparticipação e o apoio técnico por parte do ISS relativamente aos clientes que presta apoio;
- Receber a comparticipação/mensalidade dos clientes, familiar ou representante legal de acordo com o estabelecido;
- Exigir dos seus colaboradores o cumprimento das tarefas inerentes às suas funções, bem como responsabilidade pelo eventual incumprimento;
- Exigir de todos os que frequentem a instituição, respeito pelas instalações, pelos bens comunitários e pelos bens pessoais;
- Impor de todos, colaboradores, clientes e outros intervenientes que frequentem a instituição, o cumprimento dos horários que estejam estabelecidos para o funcionamento da instituição;
- Preservar o bom nome da Instituição na comunidade;
- Obter lealdade e respeito por parte dos clientes, colaboradores e pessoas próximas;
- Recusar a prestação de serviços que não estejam contratualizados;
- Exigir o cumprimento integral do regulamento interno.

São deveres da instituição:

- Respeitar os clientes como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos e privacidade;
- Dirigir o funcionamento do instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo;
- Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, em articulação com o sector da cozinha;

- Promover reuniões de trabalho com o pessoal e clientes;
- Propor e/ou promover acções de formação ao pessoal de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;
- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Adquirir equipamentos necessários ao funcionamento do instituição, bem como realizar obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista a sua promoção;
- Gerir da melhor forma a organização e disposição dos clientes pelos quartos, a fim do bom entendimento e melhor-estar entre todos;
- Garantir os serviços contratualizados.
- Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares, uso de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados.
- Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo a visita domiciliária quando necessário;
- Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial (apenas deverá o técnico ter acesso a este ficheiro);
- Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída dos clientes.

NORMA XLII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

O cliente poderá interromper a prestação de cuidados para se ausentar de férias com os filhos ou familiares. O prazo dessa interrupção não deverá ser superior a três meses, e para assegurar o lugar ficarão a compartilhar 70% da mensalidade, a partir do segundo mês de ausência. No caso destas ausências mais prolongadas, é imprescindível o termo de responsabilidade assinado e datado com local para onde se ausentam, bem como o dia de regresso à Instituição.

NORMA XLIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Nos casos da cessação da prestação de serviços se prender com situações de doença prolongada (internamento hospitalar), por falecimento, ou desistência do cliente a mensalidade do mês não será objecto de devolução. Nestas situações os familiares deverão dirigir-se à Instituição afim de acertar despesas e finalizar o processo do cliente.

Em situações de desistência, deverão o responsável/cliente fazer a cessação de contrato por escrito com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XLIV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do Lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião sempre que desejado.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLV

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da instituição deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais 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 estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLVI

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do instituição tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLVII

Formação

1. Existe um plano anual de formação interna concebido para colmatar as reais necessidades dos colaboradores, realizado com a participação de todos os colaboradores.
2. Os colaboradores são incentivados e dispensados, pela direcção à participação nas formações adequadas às suas funções.

NORMA XLVIII

Disposições Complementares

Todas as omissões deste Regulamento serão resolvidas pelo Conselho de Administração ou em última instância pela Direcção da Associação Desportiva, Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião.

NORMA XLIX

Entrada em Vigor

Este regulamento Interno foi aprovado em reunião de Assembleia Geral da qual tem de suporte a ata de reunião nº 56 de 22-07-2016.

O presente regulamento entra em vigor em 01-08-2016.

O Presidente da Direcção

O Presidente da Assembleia Geral