



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO** **(Resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI)**

### **Índice**

#### **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS - Da Natureza/Fins e Âmbito de Aplicação**

- Artigo 1º - Âmbito e denominação
- Artigo 2º - Conceito
- Artigo 3º - Objectivos
- Artigo 4º - Objectivos do Regulamento
- Artigo 5º - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

#### **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

- Artigo 6º - Condições de Admissão
- Artigo 7º - Candidatura
- Artigo 8º - Critérios de Admissão
- Artigo 9º - Processo de Admissão
- Artigo 10º - Admissão
- Artigo 11º - Acolhimento dos novos utentes
- Artigo 12º - Processo Individual do Utente
- Artigo 13º - Plano de Desenvolvimento Individual
- Artigo 14º - Listas de espera

#### **CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

- Artigo 15º - Horários de Funcionamento
- Artigo 16º - Horário de Entrada e Saídas
- Artigo 17º - Entrada e saída de visitas
- Artigo 18º - Pagamento da mensalidade
- Artigo 19º - Tabela de Participações / Preçário de Mensalidades
- Artigo 20º - Outros Pagamentos
- Artigo 21º - Refeições
- Artigo 22º - Cuidados médicos e de enfermagem
- Artigo 23º - Transferência de quartos
- Artigo 24º - Observações
- Artigo 25º - Passeios ou Deslocações
- Artigo 26º - Actuação em Situações de Emergência

#### **CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES**

- Artigo 27º - Direitos dos utentes
- Artigo 28º - Deveres dos utentes
- Artigo 29º - Direitos e Deveres da Família
- Artigo 30º - Direitos da Instituição
- Artigo 31º - Deveres da Instituição
- Artigo 32º - Direitos dos Colaboradores
- Artigo 33º - Deveres dos Colaboradores
- Artigo 34º - Direitos dos Voluntários
- Artigo 35º - Deveres dos Voluntários
- Artigo 36º - Direitos dos Estagiários
- Artigo 37º - Deveres dos Estagiários

#### **CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS**

- Artigo 38º - Quadro de Pessoal
- Artigo 39º - Direcção Técnica
- Artigo 40º - Director Técnico
- Artigo 41º - Assistente Social
- Artigo 42º - Psicóloga Clínica

Artigo 43º - Enfermeira  
Artigo 44º - Chefe de serviços  
Artigo 45º - Animador Cultural  
Artigo 46º - Encarregado do pessoal e Economato  
Artigo 47º - Ajudante de Acção directa  
Artigo 48º - Pessoal Administrativo  
Artigo 49º - Pessoal da Saúde  
Artigo 50º - Pessoal de Cozinha  
Artigo 51º - Pessoal da Copa  
Artigo 52º - Pessoal do Refeitório  
Artigo 53º - Pessoal da Lavandaria  
Artigo 54º - Pessoal da Limpeza

## **CAPÍTULO VI – OUTROS**

Artigo 55º - Locais de Interesse na comunidade  
Artigo 56º - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente  
Artigo 57º - Contrato  
Artigo 58º - Livro de Registo de Ocorrências  
Artigo 59º - Livro de Reclamações  
Artigo 60º - Alterações ao Regulamento  
Artigo 61º - Manual de Qualidade  
Artigo 62º - Integração de lacunas  
Artigo 63º - Entrada em vigor

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**  
**(Resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI)**

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**  
**Da Natureza/ Fins e Âmbito de Aplicação**

**Artigo 1.º**

**Âmbito e denominação**

O Centro Social Paroquial de Nossa Sr.ª da Luz é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, integrada no tipo de Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica na Direção-geral da segurança Social, desse 08-05-1985, no livro 02 das Fundações de Solidariedade Social sob o sob o n.º 44/85 a folhas 199 e 200, que adota a forma de Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições do Estatuto das IPSS e demais normas aplicáveis, desde que no respeito pelas disposições da Concordata de 2004. Tem sede em Rua da Parada Militar N.º 12 para que possa prosseguir os seguintes objetivos que se concretizam mediante a concessão de bens, a prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades.

**Artigo 2.º**

**Conceito**

A resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é desenvolvida no Centro Interdisciplinar para Promoção da Autonomia (CIPA) do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Luz, em alojamento colectivo de utilização temporária ou permanente, para pessoas, em situação de perda de autonomia em virtude de doença ou isolamento.

**Artigo 3.º**

**Objectivos**

Os objectivos do ERPI são:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa – alojamento, alimentação, higiene, conforto e ocupação/lazer;
- b) Promover a continuidade ou restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- c) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- d) Assegurar o acompanhamento psicossocial e espiritual;
- e) Promover os sentimentos de interacção, auto-estima e segurança;
- f) Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento, promovendo a autonomia da pessoa.

**Artigo 4.º**

**Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Ilustrar a identidade específica do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Luz;
2. Promover o respeito pelos direitos dos utentes, colaboradores, voluntários e demais interessados;
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Equipamento Social promovendo uma salutar convivência entre todos os intervenientes;
4. Promover a participação activa dos utentes, colaboradores, voluntários ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**Artigo 5.º**

**Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Luz assegura a prestação dos seguintes serviços na resposta social de ERPI:
  - 1.1. Alojamento;
  - 1.2. Fornecimento de alimentação (pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e reforço nocturno);
  - 1.3. Prestação de cuidados de conforto e higiene pessoal;
  - 1.4. Prestação de cuidados médicos e de enfermagem;
  - 1.5. Lavagem e tratamento de roupa;
  - 1.6. Acesso a actividades de convívio, ocupação e lazer;
  - 1.7. Prestação de actividades de estimulação física e neurológica;
  - 1.8. Assistência psicossocial;
  - 1.9. Assistência espiritual;
  - 1.10. Acompanhamento ao exterior em determinadas situações ex: consultas médicas, exames médicos, quando não exista estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada de assegurar as referidas deslocações.
2. A resposta social de ERPI do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Luz realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Ginástica adaptada;
  - 2.2. Trabalhos manuais;
  - 2.3. Jogos de estimulação cognitiva;
  - 2.4. Sessões de leitura individual ou colectiva;
  - 2.5. Sessões de Cinema;

- 2.6. Passeios no exterior;
- 2.7. Actividades conjuntas com outras IPSS ou entidades;
- 2.8. Comemoração de datas festivas;

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **Artigo 6.º**

#### **Condições de Admissão**

A admissão é feita pela Direcção com base em proposta efectuada pela Direcção Técnica.

São condições de admissão na resposta social ERPI:

1. Não sofrer de patologias que prejudiquem a prestação dos serviços solicitados. Essas patologias devem estar devidamente fundamentadas em relatório da Assistente Social, Psicóloga Clínica e médico, conforme as circunstâncias;
2. Vontade manifesta da pessoa em a vir beneficiar do serviço;
3. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
4. Idade igual ou superior a 60 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente.

### **Artigo 7.º**

#### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente ou quem o represente, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação 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/Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas, análises médicas, relatório médico e guia terapeutico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo do Vale da Pensão e de rendimentos do utente e do agregado familiar, nos termos do n.º 4 da Circular n.º 4 de 16.12.2014, da Direcção Geral da Segurança Social - Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS;
  - 1.7. Comprovativos de despesas do utente e respectivo agregado familiar, nos termos do n.º 5 da Circular supracitada;
  - 1.8. Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
2. A candidatura é presencial e realizada no seguinte período: de 2ª a 6ª feira, das 09h30 às 17h00, estando dependente de marcação prévia.
3. Será realizado um inquérito ao candidato, nomeadamente sobre as razões pedidas para o internamento na Resposta Social, registo das suas necessidades, actividades que pretende realizar e expectativas futuras e quando se justificar uma visita domiciliária efectuada pela equipa técnica da Instituição.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues: nas instalações da Instituição no dia da candidatura.
5. O processo de candidatura só está formalmente concluído após a entrega de todos os documentos.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela /curatela.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Artigo 8º**

#### **CrITÉRIOS de Admissão**

A Resposta Social de ERPI, tem capacidade para 80 utentes. A Admissão é decidida em reunião pela Direcção, com base em proposta elaborada pela Direcção Técnica, e obedece aos seguintes critérios:

- a) Ser utente de outra resposta social do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Luz;
- b) Ser natural ou residente na união de freguesias de A-dos-Cunhados e Maceira, do Concelho de Torres Vedras e Vimeiro do concelho de Lourinhã, posteriormente, ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio próprias ou, no caso de existirem, não tenham capacidade de resposta;
- c) Pertencerem a situações familiares, sociais, económicas, habitacionais ou de saúde mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar, mesmo que não cumpram o critério referido em b);
- d) Sofrer de isolamento social ou geográfico, mesmo que não cumpram o critério referido em b);
- e) Situação de dependência relativa (pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia);
- f) Sofrer de incapacidade temporária ou permanente para a realização das Actividades de Vida Diária (AVD);
- g) Vontade expressa do utente em integrar o ERPI;
- h) Idade igual ou superior a 60 anos.

## **Artigo 9.º**

### **Processo de Admissão**

1. O pedido de apoio é formulado pelo próprio candidato ou, em caso de incapacidade, por um familiar/significativo que se responsabilize, representando-o na relação com a instituição;
2. No momento do pedido, é preenchida a primeira fase do Processo Social do Utente e é entregue um comprovativo de inscrição após a entrega de todos os documentos referidos no nº 1 do Artº7.
3. A decisão de admissão é da competência da Direcção, após a emissão do parecer da Direcção Técnica;
4. Havendo vaga a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direcção. Não havendo vaga, o candidato é informado e fica inscrito em lista de espera por um período de um ano, a contar a partir da data do pedido de apoio.

## **Artigo 10.º**

### **Admissão**

1. No acto da admissão os documentos a entregar são os referidos no art.º 7, que ainda estiverem em falta.
2. Será atribuído ao utente um número com o qual deverá marcar toda a sua roupa, para que esta possa ser facilmente identificada e associada ao seu proprietário.
3. Serão registados em impresso próprio, os bens do utente, nomeadamente jóias ou outros objectos valiosos, sendo o duplicado entregue ao utente ou a quem o represente, o original integrado no processo individual do utente e o triplicado entregue a quem faça a guarda dos bens no cofre da instituição, nos casos em que se aplica.

## **Artigo 11.º**

### **Acolhimento dos novos utentes**

1. O acolhimento aos novos utentes tem em atenção a situação concreta de cada um, em especial o seu estado de saúde físico e psicológico, tendo por objectivo dar a conhecer as regras/normas de funcionamento da instituição em termos de actividades de vida diária (AVD's) (refeitório, hígienes, relacionamento entre utentes e cuidadores), direitos e deveres;
- a) No dia de acolhimento, caso não tenha sido feito anteriormente, mostram-se as instalações ao utente e família (quarto, sala de estar, sala de refeições, sala de actividades, gabinete de apoio técnico, instalações sanitárias, capela, gabinete médico);
- b) É feita a apresentação aos restantes utentes e colaboradores de serviço nesse dia;
- c) São dadas a conhecer as áreas de responsabilidade de cada colaborador;
- d) É feita a recolha sintética em impresso próprio dos saberes, interesses, hábitos e gostos dos novos utentes;
- e) Sempre que possível é convidado um utente a efectuar o acompanhamento durante os primeiros dias;
- f) É apresentado, de forma sucinta o plano de actividades anual do CIPA.

## **Artigo 12.º**

### **Processo Individual do Utente**

O Processo Individual do utente contém os seguintes elementos:

1. Os documentos referidos no art.º 7;
2. Informação social e financeira do utente;
3. Ficha de inscrição;
4. Identificação da pessoa a contactar em caso de necessidade;
5. Identificação do médico assistente;
6. Ficha informativa dos saberes, interesses, hábitos e gostos do utente;
7. Registo da evolução da situação do utente;
8. Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente e a instituição.

## **Artigo 13.º**

### **Plano de Desenvolvimento Individual**

1. Será elaborado, em colaboração com o utente/família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um Plano de Desenvolvimento Individual, do qual conste:
  - a) Identificação do Colaborador de referência do utente;
  - b) Diagnóstico síntese;
  - c) Objectivos gerais de intervenção;
  - d) Actividades de intervenção/serviços prestar ao utente e respectivos objectivos específicos;
  - e) Acções por actividade/serviço;
  - f) Participação do utente e pessoa(s) próxima(s) na intervenção;
  - g) Periodicidade da avaliação/ revisão do plano;
  - h) Assinatura de todos os intervenientes;
  - i) Datas de revisão do Plano;
2. O referido Plano de Desenvolvimento Individual deverá ser elaborado, coordenado e reavaliado pela Direcção Técnica e pela Psicóloga Clínica caso seja necessário, sendo sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica. Sempre que desta avaliação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação em presença, deverá informar-se o Utente /família e/ou articular com os serviços competentes.
3. A elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual deve ser adequada à avaliação das necessidades do utente, tendo em consideração:
  - a) Capacidades funcionais;

- b) Diferentes necessidades e interesses;
  - c) Cultura, idade, hábitos e estilos de vida;
  - d) Capacidade física;
  - e) Projecto de vida.
4. Sempre que possível, deverá assegurar-se a continuidade do relacionamento por parte do utente de referência, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afectivo.

#### **Artigo 14.º**

##### **Listas de espera**

1. Não havendo vaga o utente fica numa lista de espera e é-lhe comunicado, ou à família que o utente se encontra em lista de espera por um período de um ano, a contar da data do pedido de apoio. Após esta data, e caso não seja renovado, será retirado da lista de espera.
2. Quando ocorrer uma vaga o candidato a utente ou a sua família serão informados para tratarem do respectivo processo de admissão. Se não estiver interessado em integrar a Resposta Social continua em Lista de espera. Após esta data, e caso não seja renovada a inscrição, será retirado da lista de espera.

### **CAPITULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 15.º**

##### **Horários de Funcionamento**

1. O ERPI funciona durante todo o ano. Contudo é importante que familiares e amigos tenham presente a importância da saída dos utentes nos dias festivos como o Natal, Ano Novo, Páscoa, dia do seu aniversário, bem como um período de férias em família.
2. As actividades sócio-culturais são realizadas de 2ª a 6ª Feira durante o seguinte período das 9h00 às 17 h00.

#### **Artigo 16.º**

##### **Horário de Entrada e Saídas**

1. Os utentes poderão sair da instituição com autorização e conhecimento prévio da Direcção Técnica ou da Direcção das 10h00 às 20h00. O horário poderá ser diferente conforme os casos devidamente justificados sendo que a família deve solicitar antecipadamente a alteração.

#### **Artigo 17.º**

##### **Entrada e saída de visitas**

1. As visitas deverão dar sempre conhecimento da sua chegada a um colaborador. Este acompanhá-lo-á ao seu familiar/amigo;
2. O horário das visitas é das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00. Poderão ser autorizadas visitas a outras horas em casos devidamente fundamentados, por exemplo para acompanhamento de utentes em estado terminal e mediante avaliação da Direcção Técnica ou da Direcção;
3. De referir que mesmo durante o horário de visitas, a instituição funcionará normalmente, pelo que os visitantes deverão respeitar a privacidade dos outros utentes;
4. No caso de se estarem a realizar cuidados de higiene, ou outros, a utentes residentes no mesmo espaço os visitantes deverão cumprir as instruções dos colaboradores.
5. Os utentes receberão as suas visitas na sala de convívio, no espaço exterior da instituição ou no quarto, caso o utente esteja acamado, mediante autorização do Director Técnico ou da Direcção;
6. Se assim o solicitarem, será disponibilizada uma sala onde poderão permanecer e conversar com maior privacidade.
7. Os utentes e visitantes deverão cumprir as instruções dos responsáveis pelo funcionamento da instituição.

#### **Artigo 18.º**

##### **Pagamento da mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: até ao dia 15 de cada mês, na Secretaria da Instituição. O não pagamento de acordo com o estabelecido implica uma penalização de 5% sobre o valor da prestação.
2. Existem diversas formas de pagamento, nomeadamente: Cheque, transferência bancária; multibanco ou numerário.
3. Os encargos extras, nomeadamente os constantes do art.º20, serão mencionados no mesmo recibo em alíneas independentes, ou em recibo próprio.

#### **Artigo 19.º**

##### **Tabela de Participações / Preçário de Mensalidades**

1. Participação mensal:
  - a) Cada utente, abrangido pelo acordo de cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, paga uma participação mensal fixa calculada em função do valor do seu rendimento mensal *per capita*, de onde são deduzidas as despesas fixas com a renda de casa ou prestações do crédito à habitação, bem como a despesa fixa com medicação prescrita para doenças crónicas. A mensalidade é calculada aplicando a percentagem de 75% (quando

utente possui relativa autonomia) ou de 90% (quando o utente se encontra numa situação de dependência) nos termos da Circular n.º 4 de 16.12.2014, da Direcção Geral da Segurança Social;

- b) Caso a comparticipação mensal do utente somada ao valor estabelecido em acordo de cooperação não alcancem o valor máximo previsto no Acordo/Compromisso de Cooperação assinado para o ano em curso, poderá ser necessário recorrer a uma comparticipação familiar para completar esse valor.
  - c) Caso a comparticipação familiar seja inoportuna para as possibilidades financeiras da família, a direcção, por proposta da Direcção Técnica poderá atribuir um valor mais reduzido.
  - d) A não entrega dos elementos referidos no art.º 7.º referentes aos comprovativos da situação financeira da família poderá determinar a aplicação da comparticipação familiar máxima;
  - e) No caso de existir outro elemento do agregado familiar, utente da mesma instituição, beneficiará de um desconto de 20% na comparticipação mensal;
  - f) Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados. Em caso de falecimento será sempre cobrada a quinzena já iniciada do mês;
  - g) Em caso de hospitalização prolongada, superior a 1 mês, haverá lugar a uma redução da comparticipação mensal de 50%;
  - h) A não entrega dos documentos necessários ao cálculo do rendimento per capita, implica que o cálculo da mensalidade possa ser feito tendo em consideração o conhecimento existente sobre a situação financeira do utente e familiares, bem como outros sinais de riqueza.
2. As mensalidades e as comparticipações familiares serão revistas no início do ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos, bem como o Protocolo/Compromisso assinado entre a CNIS e os ministérios signatários;
  3. Essa actualização tomará a forma de adenda que fará parte integrante do Processo Individual do Utente, sendo antecedida de uma notificação referente à intenção de alterar a mensalidade, dando-se a possibilidade de a contestar apresentando os argumentos justificativos;
  4. Para determinar os rendimentos do utente e familiares poderão ser solicitados os respectivos documentos previstos na Circular n.º 4 de 16.12.2014, da Direcção Geral da Segurança Social.

#### **Artigo 20.º**

##### **Outros Pagamentos**

Outros pagamentos não incluídos na comparticipação mensal:

- a) A aquisição de medicação e materiais de incontinência;
- b) O custo com instrumentos e material utilizado na aplicação de tratamentos de enfermagem;
- c) O recurso à assistência médica e de enfermagem de especialidade, bem como exames clínicos auxiliares de diagnóstico;
- d) A aquisição de ajudas técnicas (ex. óculos, próteses dentárias, cadeiras de rodas, etc.);
- e) O desenvolvimento de algumas actividades e passeios poderá ter um custo que será acrescido na mensalidade do mês em questão;
- f) O custo de material de cabeleireiro é suportado pelos utentes e familiares;
- g) Se necessitarem dos serviços de *pedicure* e *manicure* deverão contactar um profissional e darem conhecimento com antecedência ao Director Técnico ou Direcção;
- h) O transporte para consultas ou exames médicos, por opção do utente ou da estrutura familiar de apoio, com acompanhamento, implica o pagamento de um valor consoante o destino: Torres Vedras com a viatura da instituição: 20 euros; Torres Vedras em Ambulância: 10 euros; Lisboa com o carro da instituição: 50 euros; Lisboa em Ambulância: 20 euros. Todos estes serviços poderão ser facultados ou encaminhados através da instituição.

#### **Artigo 21.º**

##### **Refeições**

1. Os horários das refeições são os seguintes:
  - a) Pequeno-almoço: 8h30 – 10h00
  - b) Almoço: 12h30 – 13h30
  - c) Lanche: 16h00 – 17h00
  - d) Jantar: 18h30 – 19h30
- e) Para além destas quatro refeições é fornecida ainda um reforço alimentar diurno e um nocturno, caso o utente solicite, ou exista prescrição médica. Existe alimentação com diferenciação para diabéticos ou outras patologias comprovadas.
2. A ementa semanal é afixada em local visível prevendo a hipótese de existir um prato de dieta.

#### **Artigo 22.º**

##### **Cuidados médicos e de enfermagem**

1. A instituição dispõe de um médico de clínica geral que visita a instituição três vezes por semana e de um médico neurologista uma vez por mês. Caso seja necessário, o médico poderá ser chamado fora dos dias estabelecidos.
2. Em caso de emergência o utente será acompanhado ao Centro Hospitalar de Torres Vedras;
3. A instituição dispõe de duas enfermeiras e de duas auxiliares de saúde.
4. Sempre que se verifique uma alteração na medicação, deverá ser entregue uma nova Guia Terapêutica na Instituição.
5. Quando o utente necessite de cuidados médicos especializados será encaminhado para médico especialista, sendo o custo suportado pelo Utente/família;

6. A instituição dispõe a tempo inteiro de uma Psicóloga Clínica que efectua despistes e acompanhamento aos utentes que sofrem de síndromes demenciais, acompanhando os mesmos às consultas de especialidade, quando a família não tem disponibilidade.
7. A medicação é dada pelos cuidadores, sempre que possível pelas enfermeiras e auxiliares de saúde não podendo o utente manter na sua posse qualquer medicamento.
8. São efectuados e registados os controlos de glicemias, tensão arterial ou outros em livro do utente e no programa informático de Processo Clínico.

#### **Artigo 23.º**

##### **Transferência de quartos**

1. O utente poderá ser transferido para outro quarto pelas seguintes razões:
  - a) Conflito com outros utentes;
  - b) Agravamento da sua situação de dependência que implique transferência para a enfermaria ou para outro quarto;
  - c) Quando solicitado, sempre que seja do acordo do utente e não o prejudique, para resolução de situações de agravamento de dependência de outros utentes.

#### **Artigo 24.º**

##### **Observações**

1. A Instituição não se responsabiliza pela perda de objectos de ouro e/ou outros valores que o utente tenha à sua responsabilidade;
2. A instituição, por ser uma instituição aberta, não garante vigilância individualizada de carácter permanente e contínuo, salvaguardando-se as situações de grande dependência em enfermaria;
3. A instituição dispõe de Livro de Reclamações;
4. Mensalmente é festejado o aniversário de todos os utentes (das três respostas sociais) e funcionários.

#### **Artigo 25.º**

##### **Passeios ou Deslocações**

1. Os utentes e familiares são informados antecipadamente dos passeios ou deslocações com o prazo mínimo de 3 dias;
2. Os colaboradores que acompanham os utentes nas actividades responsabilizam-se pela integridade física e emocional dos mesmos;
3. Antes da actividade os utentes são informados das regras de comportamento, por ex.: manterem-se junto ao grupo; respeitarem o espaço que visitam; respeitarem os funcionários e os colegas;
4. Quando um utente não tem capacidade de decisão ou sofre de síndromes demenciais, e é aconselhado à família que não é uma actividade adequada para o utente, caso a família insista para que o mesmo participe, a responsabilidade fica inteiramente a cargo da família.

#### **Artigo 26.º**

##### **Actuação em Situações de Emergência**

1. Sempre que se verifique a existência de uma situação de emergência relacionada com o utente será feita uma avaliação prévia de situação de saúde e, caso se considere necessário, será encaminhado para o hospital.
2. No caso de ocorrer uma situação de emergência o Director Técnico, a Psicóloga Clínica, ou outro funcionário (dando conhecimento à Direcção Técnica) deverá comunicar a ocorrência à pessoa responsável do utente;
3. É realizado sempre o acompanhamento do utente ao hospital, a não ser que a família prefira acompanhá-lo.

### **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 27.º**

##### **Direitos dos utentes**

São direitos dos utentes:

1. Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno;
2. A satisfação das suas necessidades – físicas, psíquicas, sociais e espirituais, tendo em vista a manutenção e promoção da sua autonomia;
3. Participar na programação, concretização e avaliação das actividades desenvolvidas de acordo com os seus interesses e possibilidades;
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
6. A participação em todas as actividades do ERPI de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. O apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado pelo utente ou em caso de incapacidade e inexistência de família de apoio;
8. Formular sugestões ou reclamações sempre que lhe pareça pertinente.



**Artigo 28.º**  
**Deveres dos utentes**

Constituem deveres dos utentes do ERPI:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
2. Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno;
3. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da instituição, numa perspectiva de solidariedade social e de manutenção de uma vida activa;
4. Participar na programação, concretização e avaliação das actividades desenvolvidas de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Tratar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita fora da instituição;
6. Comunicar à Direcção Técnica ou à Direcção da instituição, as saídas para casa de familiares e amigos ou qualquer outro tipo de saída. O não cumprimento desta alínea, quando não devidamente fundamentado, pode justificar a cessação da prestação de cuidados;
7. Fazer face à participação mensal acordada aquando da admissão do utente e os custos da sua manutenção;
8. Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente do lar por hospitalização, férias ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
9. Comunicar por escrito à Direcção da Instituição, com quinze dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do ERPI.
10. Os utentes não podem ser detentores de géneros alimentares ou medicação sem consentimento prévio da Direcção Técnica ou Direcção, para si ou para outro utente. Caso o faça será da inteira responsabilidade da pessoa em questão.

**Artigo 29.º**  
**Direitos e Deveres da Família**

1. Tratar com respeito todos os que compõem a instituição, utentes, funcionários e Direcção;
2. Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno;
3. Visitar o seu familiar dentro do horário estabelecido no número 2 do Artigo 16.º;
4. Ser informado com a maior brevidade possível, em caso de emergência, acidente ou óbito;
5. Acompanhar o seu familiar a exames auxiliares de diagnóstico e/ou consultas médicas de especialidade;
6. Ajudar o seu familiar no horário das refeições, caso se justifique e sempre que previamente solicitado e após autorização da Direcção Técnica ou Direcção;
7. Fazer as refeições na instituição, com o seu familiar caso este se encontre impossibilitado de sair, sempre que previamente solicitado e após autorização da Direcção Técnica ou Direcção, mediante o pagamento da refeição;
8. Se o utente estiver em situação clínica terminal, a família poderá permanecer com o seu familiar fora do horário de visitas previsto, conforme exposto no número 2 do Artigo 17.º, com autorização da Direcção Técnica ou Direcção e desde que não prejudique o bem-estar dos outros utentes;
9. Participar nas actividades de animação destinadas ao convívio familiar (quardras festivas, festas de aniversário, etc.);
10. Deverá, na medida das suas possibilidades e caso a situação de saúde do seu familiar o permita, levá-lo a passear ou de visita aos locais de que mais gosta. De salientar aos Domingos e outros dias festivos como o Dia de Natal, Ano Novo e Páscoa, bem como no dia do seu aniversário ou em período de férias em família;
11. Fazer face à participação mensal acordada aquando da admissão do utente;
12. Não trazer géneros alimentares ou medicação sem consentimento prévio da Direcção Técnica ou Direcção, seja seu familiar ou outro utente. Caso o façam será da inteira responsabilidade da pessoa em questão;
13. Em caso de visitas que perturbem o bem-estar físico e psicológico dos utentes poderá ser impedido de realizar visitas.

**Artigo 30.º**  
**Direitos da Instituição**

São direitos da instituição:

1. Serem tratados com respeito e dignidade os dirigentes, voluntários e funcionários;
2. Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno;
3. A livre actuação e plena capacidade contratual, com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se a instituição o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadequação dos serviços solicitados;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Receber pontual e regularmente as participações mensais dos utentes;
6. A complementaridade da família (de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao utente.
7. Aplicar um sistema de avaliação dos funcionários, objectivo e acordado com os mesmos.

**Artigo 31.º**  
**Deveres da Instituição**

São deveres da instituição:

1. Tratar com respeito e urbanidade todos os que compõem a instituição, funcionários, famílias e utentes;
2. Cumprir e fazer cumprir o disposto no Contrato Colectivo de Trabalho e demais legislação em vigor;
3. Cumprir e fazer cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno;
4. Assegurar a existência de recursos humanos adequados;

5. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
6. Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da Resposta Social;
7. Promover a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades do utente, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
8. Assegurar uma alimentação adequada, atendendo, no possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais, bem como cumprindo as prescrições médicas;
9. Promover uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada pessoa;
10. Promover a realização de actividades de animação sócio-cultural, religiosas, recreativas e ocupacionais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
11. Proporcionar um ambiente limpo, calmo, confortável e humanizado;
12. Assegurar um relacionamento saudável entre os utentes e destes com os familiares e/ou amigos, recursos humanos da instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses;
13. Promover a participação dos familiares, ou pessoa responsável, no apoio ao utente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afectivo do utente;
14. Proporcionar o apoio na gestão dos rendimentos do utente, quando solicitado e nos casos de incapacidade;
15. Analisar e responder às sugestões e reclamações formuladas pelos utentes e seus familiares;

### **Artigo 32º**

#### **Direitos dos Colaboradores**

São direitos dos Colaboradores:

1. Ser tratado com respeito e urbanidade por todos os que compõem a instituição, colegas, direcção, famílias e utentes;
2. Possuir boas condições de trabalho do ponto de vista físico e moral;
3. Possuir boas condições de segurança e saúde no local de trabalho;
4. Ser indemnizado de prejuízos caso sofra um acidente de trabalho;
5. Receber formação adequada à prevenção de riscos de acidente e doença, bem como à boa execução das suas tarefas;
6. Emitir a sua opinião sempre que lhe pareça relevante para o desempenho das suas funções e melhoria da qualidade do serviço prestado;
7. Receber pontualmente o seu salário;
8. Ter um sistema de avaliação de desempenho que reconheça o mérito e promova a realização de formação e melhoria das competências.

### **Artigo 33.º**

#### **Deveres dos Colaboradores**

São deveres dos Colaboradores:

1. Tratar com respeito e urbanidade por todos os que compõem a instituição, colegas, direcção, famílias e utentes;
2. Cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno;
3. Cumprir os deveres consignados no Contrato Colectivo de Trabalho e mais legislação, em especial o que se refere ao sigilo profissional e ao cuidado com os utentes;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
5. Receber os utentes auxiliando na sua integração no período inicial da utilização dos serviços da instituição;
6. Realizar o seu trabalho com zelo e diligência;
7. Cumprir instruções da Direcção Técnica, da Direcção ou Encarregada-geral em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
8. Guardar lealdade não divulgando informações relativas à instituição ou seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
9. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
10. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente, participando de modo diligente nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, ainda que realizadas fora do horário de trabalho.
11. Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
12. Cumprir as prescrições de segurança, saúde e higiene no trabalho estabelecidas nas disposições legais aplicáveis, bem como as ordens dadas pela Direcção;
13. No caso de danificarem material/equipamento da instituição por falta de zelo, as colaboradoras, após correspondente averiguação, podem ter que pagar o material/equipamento;
14. Tratar os utentes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico;
15. Ser objecto de um sistema de avaliação de desempenho.

### **Artigo 34.º**

#### **Direitos dos Voluntários**

Constituem Direitos dos Voluntários:

1. Receber apoio no desempenho do seu trabalho (formação e avaliação);
2. Ter um ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;

3. Ver reconhecido o trabalho desenvolvido;
4. Acordar com a Instituição um programa de Voluntariado, baseado na Lei do Voluntariado contemplando:
  - a. A cobertura dos riscos inerentes ao exercício da actividade através de um seguro de acidentes pessoais;
  - b. As actividades a desenvolver;
  - c. A periodicidade e horário das actividades;
  - d. A formação a receber;
  - e. A avaliação periódica do trabalho realizado e dos resultados obtidos.

**Artigo 35.º**  
**Deveres dos Voluntários**

São deveres dos Voluntários:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade do utente;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais do utente;
3. Actuar de forma gratuita e interessada no bem-estar do utente;
4. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente;
5. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
6. Conhecer e respeitar a filosofia, estatutos, programas e metodologias da instituição;
7. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
8. Participar em programas de formação, para um melhor desempenho do seu trabalho;
9. Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
10. Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
11. Obedecer aos princípios éticos e deontológicos de respeito pela dignidade da Pessoa humana.

**Artigo 36.º**  
**Direitos dos Estagiários**

Constituem direitos dos estagiários:

1. Receber apoio previsto na legislação relativa ao desempenho do seu estágio;
2. Possuir boas condições de trabalho do ponto de vista físico e moral;
3. Possuir boas condições de higiene, segurança e saúde no local de trabalho;
4. Ser indemnizado de prejuízos caso sofra um acidente de trabalho;
5. Receber formação adequada à prevenção de riscos de acidente e doença, bem como à boa execução das suas tarefas;
6. Receber avaliação periódica do estágio, melhorando os aspectos que se apresentem desadequados e reforçando aqueles em que manifesta bom desempenho;
7. Emitir a sua opinião sempre que lhe pareça relevante para o desempenho das suas funções e melhoria da qualidade do serviço prestado;

**Artigo 37.º**  
**Deveres dos Estagiários**

São deveres dos Estagiários:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade do utente;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais do utente;
3. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente;
4. Garantir a regularidade do exercício do estágio;
5. Conhecer e respeitar a filosofia, estatutos, programas e metodologias da instituição;
6. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
7. Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
8. Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
9. Obedecer aos princípios éticos e deontológicos da profissão e do de respeito pela dignidade da Pessoa humana;
10. Respeitar o Protocolo efectuado entre a Instituição e o Estabelecimento de Ensino ou outra Entidade;

**CAPITULO V – GESTÃO E FUNÇÃO DAS PESSOAS**

**Artigo 38.º**  
**Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal da resposta social ERPI afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

**Artigo 39.º**  
**Direcção Técnica**

1. Ao Director Técnico cabe a responsabilidade de dirigir o ERPI, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento do mesmo.
2. O Director Técnico deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, nomeado pela Direcção.

3. O Director Técnico deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas. O seu nome, formação e conteúdo funcional encontra-se afixado em lugar visível.

**Artigo 40.º**  
**Director Técnico**

São Funções do Director Técnico as seguintes:

1. Dirigir o funcionamento da resposta social ERPI em colaboração e dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição;
2. Coordenar com a responsável do pessoal as actividades do pessoal envolvido na prestação de cuidados;
3. Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
4. Elaborar o mapa de serviço, férias e folgas do pessoal e efectuar a conferência dos Horários de serviço e do Plano de Trabalho Interno, em colaboração com a Encarregada-geral e o elemento da Direcção que tutela a gestão das pessoas;
5. Criar instrumentos de registo que permitam aferir a prestação de cuidados aos utentes e a sua qualidade;
6. Avaliar permanentemente as medidas implementadas em ERPI, mediante a criação de inquéritos sob a forma de questionário, a preencher pelo pessoal em funções;
7. Indicar e potenciar medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos utentes;
8. Manter a Direcção do CSPNSL informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões referentes ao Lar e aos seus utentes que aquela submeta à sua apreciação;
9. Sensibilizar os colaboradores e voluntários face à problemática da pessoa idosa;
10. Representar a Instituição e cooperar com outras instituições públicas, sociais e/ou privadas, desde que devidamente mandatada pela Direcção;
11. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
12. Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s);
13. Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
14. Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
15. Colaborar com a Direcção na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
16. Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente.
17. Promover reuniões com os utentes, nomeadamente para a preparação das actividades sociais, culturais, recreativas e ocupacionais dos idosos, desenvolvendo e coordenando, em estreita articulação com o sector de animação e estimulação física e neurológica;
18. Elaborar em colaboração com os restantes sectores, Plano de Acção Anual seguindo as orientações e determinações da Direcção que aprova o Plano bem como a avaliação das actividades desenvolvidas no ano anterior;
19. Apoiar os utentes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respectivo processo de integração e de participação na vida do Lar.
20. Estabelecer contacto com as famílias dos utentes, participando com a celeridade possível as ocorrências relevantes, pelo menos, a um dos seus membros.
21. Receber e gerir as sugestões, queixas e reclamações dos utentes, colaboradores, voluntários e outras pessoas mantenham contacto com o ERPI.
22. Elaborar relatórios da situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, a visita domiciliária e aos documentos recolhidos;
23. Estudar e propor a comparticipação do utente e família, de acordo com os critérios definidos na circular N.º4;
24. Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
25. Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

**Artigo 41.º**  
**Assistente Social**

A Assistente Social tem como funções coadjuvar a direcção técnica e a direcção da Instituição realizando as tarefas e funções que lhe forem delegadas.

**Artigo 42.º**  
**Psicóloga Clínica**

A Psicóloga Clínica tem como funções as seguintes:

1. Promover atendimentos regulares de psicologia aos utentes;
2. Promover o atendimento a familiares dos utentes a nível social e psicológico;
3. É responsável pelo grupo de estimulação cognitiva que tem como objectivo estimular cognitiva e fisicamente grupos de risco como doentes de Alzheimer, Parkinson e/ou outras patologias;
4. Realizar avaliações psicológicas e cognitivas aos utentes e efectuar avaliações do grupo de estimulação cognitiva;
5. Promover dinâmicas de grupos com o objectivo de aproximação dos utentes através de actividades variadas;
6. Coordenar o sector de animação em estreita colaboração com a Terapeuta Ocupacional e a Animadora Sócio-Cultural;
7. Coordenar o sector da saúde em estreita colaboração com a Direcção e a Direcção Técnica;
8. Com a Direcção Técnica coordena e monitoriza os Planos Individuais.

**Artigo 43.º**  
**Enfermeira**

A enfermeira tem como funções as seguintes:

1. Realizar as tarefas de enfermagem que lhe forem solicitadas;
2. Coadjuvar os médicos presentes no CIAPA;
3. Coordenar e fazer a preparação semanal de medicação;
4. Efectuar os registos necessários no programa Informático de Processo Clínico;
5. Efectuar o controle e medição dos valores dos utentes;
6. Avaliar a situação ao nível de enfermagem dos utentes;
7. Ministrando a medicação aos utentes;
8. Ministrando formação ao nível de enfermagem às ajudantes de acção directa;
9. Visitar e avaliar os utentes do SAD e ministrando formação às cuidadoras do Serviço de Apoio Domiciliário.

**Artigo 44.º**  
**Chefe de Serviços**

O Chefe de Serviços:

- 1- Assessoria a Direcção;
- 2- Organiza e promove o bom funcionamento dos serviços gerais, de acordo com as atribuições que lhe forem delegadas pela Direcção;
- 3- Realiza vistoria a todo o equipamento e materiais do edifício e trata da sua manutenção;
- 4- Propõe a aquisição de equipamento e materiais;
- 5- Acompanha utentes a consultas médicas;
- 6- Representa a instituição quando a função lhe tenha sido delegada.

**Artigo 45.º**  
**Terapeuta Ocupacional e Animador Sócio-Cultural e**

São funções da Terapeuta Ocupacional e da animadora sócio-cultural:

1. Em coordenação com a Psicóloga Clínica organizar e desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objectivos da Instituição e do Plano de Acção;
2. Promover o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;
3. Proporcionar o desenvolvimento de capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos de estimulação física, neurológica e de animação;
4. Elaborar o Plano de Actividades Sócio-culturais em coordenação com a Psicóloga Clínica e articulação com o Director Técnico, para que o mesmo seja apresentado à Direcção, assim como proceder às suas alterações;
5. Preparar as celebrações religiosas, bem como coordenar a Pastoral da Saúde;
6. Conduzir viaturas da instituição se for necessário na realização das actividades;
7. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário.

**Artigo 46.º**  
**Encarregada-geral do pessoal e do Económico**

São funções da Encarregada-geral:

1. Em coordenação com a Direcção e a Direcção Técnica, determinar e coordenar as tarefas a executar pelo pessoal de serviço;
2. Em coordenação com a Direcção, proceder a todas as aquisições, registo em programa de Gestão de Stocks e arrumação, incluindo produtos alimentares,;
3. Fornecer ao sector da Cozinha, através de requisição, os quantitativos em géneros alimentares necessários à elaboração da ementa diária;
4. Efectuar propostas tendentes ao melhoramento dos sectores de que é responsável;
5. Proceder em colaboração com uma Nutricionista à elaboração das ementas, que serão validadas pela Direcção;
6. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário.

**Artigo 47.º**  
**Ajudante de Acção Directa**

Incumbe à Ajudante de Acção Directa:

1. Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
2. Distribuir e dar as refeições aos utentes;
3. Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
4. Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes;
5. Distribuir e arrumar as roupas dos utentes;
6. Registrar e comunicar à Direcção Técnica todas as ocorrências verificadas;
7. Registrar os cuidados prestados aos utentes;
8. Acompanhar os utentes a consultas ou deslocações ao exterior;
9. Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Responsável pelo Pessoal e pelo Director Técnico;
10. Registrar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos;
11. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
12. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;

13. Conduzir viaturas da instituição se for necessário;
14. Tratar os utentes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico;
15. Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.

#### **Artigo 48.º**

##### **Pessoal Administrativo**

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

1. Executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente e Arquivo;
2. Proceder ao levantamento/depósito das pensões dos utentes e dos valores de mensalidades recebidos
3. Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal, fornecedores ou outros pagamentos;
4. Organizar e manter actualizados os processos da contabilidade, tesouraria, pessoal e utentes;
5. Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da actividade desenvolvida;
6. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário.

#### **Artigo 49.º**

##### **Pessoal da Saúde**

Incumbe ao pessoal da saúde realizar as seguintes tarefas juntamente com a enfermeira:

1. Prestar apoio na preparação da medicação, distribuição e toma;
2. Prestar apoio aos utentes nas consultas internas;
3. Elaboração dos mapas de consultas e exames;
4. Proceder ao acompanhamento de utentes a consultas e exames externos;
5. Efectuar o controle de fraldas, pensos e material de enfermagem e seu lançamento no programa de Gestão de stocks;
6. Em casos de emergência e quando a enfermeira não se encontra presente, prestam cuidados de saúde primários;
7. Efectuar o registo dos cuidados pessoais e de saúde;
8. Registar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos;
9. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
10. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
11. Conduzir viaturas da instituição se for necessário;
12. Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.

#### **Artigo 50.º**

##### **Pessoal de Cozinha**

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

Ao Cozinheiro:

1. Preparar e confeccionar as refeições;
2. Proceder ao empratamento;
3. Proceder à limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
4. Administrar a despensa para confecção das refeições;
5. Registar e zelar pela higiene e segurança e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da cozinha;
6. Efectuar os registos relacionados com a sua actividade;
7. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
8. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
9. Respeitar o sigilo profissional.

Ao Ajudante de Cozinheiro:

1. Apoiar a preparação, confecção e distribuição das refeições;
2. Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
3. Dar apoio ao serviço de refeitório;
4. Substituir a/o cozinheira nas suas faltas e impedimentos.
5. Registar e zelar pela higiene e segurança e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da cozinha;
6. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
7. Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.

#### **Artigo 51.º**

##### **Pessoal da Copa**

Incumbe ao pessoal da Copa:

1. A lavagem da loiça e limpar os espaços, equipamentos e materiais da copa;
2. Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação quando necessário;
3. Zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da copa;
4. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
5. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
6. Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.

**Artigo 52.**  
**Pessoal do Refeitório**

Incumbe ao pessoal do Refeitório:

1. Pôr as mesas para as refeições;
2. Encaminhar os utentes para o refeitório e posteriormente para as Salas de Convívio;
3. Distribuir e dar alimentação aos utentes seja no refeitório, nas salas ou nos quartos quando necessário;
4. Colaborar no apoio à copa;
5. Zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da copa;
6. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
7. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
8. Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.

**Artigo 53.º**  
**Pessoal da Lavandaria e Rouparia**

Incumbe ao pessoal da Lavandaria e Rouparia:

1. Proceder à lavagem, tratamento e separação das roupas;
2. Registrar o material que é lavado;
3. Registrar e zelar pela higiene e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da lavandaria;
4. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
5. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;

**Artigo 54.º**  
**Pessoal da Limpeza**

Incumbe ao pessoal da Limpeza:

1. Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;
2. Registrar todas as tarefas efectuadas;
3. Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
4. Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos;
5. Respeitar o sigilo profissional, nos termos da ética e Deontologia da profissão e do respeito pela dignidade da Pessoa Humana.

**CAPÍTULO VI – OUTROS**

**Artigo 55.º**  
**Locais de Interesse na comunidade**

1. Associação para o Desenvolvimento das Paradas, dispõe de café, jogos de matraquilhos e snooker, entre outras actividades;
2. Praias de Santa Cruz, Santa Rita e Porto Novo, distantes cerca de 5 km (existe transporte de autocarro);
3. Igreja das Paradas
4. Comércio no Centro de Santa Cruz (existe transporte de autocarro);
5. Aeroclube de Torres Vedras em Santa Cruz;
6. Seminário e Igreja de Nª Senhora da Graça, em Póvoa de Penafirme (existe transporte de autocarro);
7. Ruínas do Convento Velho (a caminho de Santa Rita);
8. Termas do Vimeiro (localizado na freguesia vizinha da Maceira);
9. Fonte dos Frades (jardim, águas termais e banhos);
10. A instituição dispõe de Colónia de Férias próximo (Casal do Seixo);
11. O centro da Vila de A-dos-Cunhados dista aproximadamente 2,5 km da instituição (existe transporte de autocarro);
12. Igreja Paroquial de Nª Senhora da Luz em A-dos-Cunhados (existe transporte de autocarro);
13. Jardim Alcabrichel em A-dos-Cunhados (existe transporte de autocarro);
14. Piscinas públicas, Junta de Freguesia de A-dos-Cunhados;
15. Museu da Azenha, em A-dos-Cunhados
16. Complexo Desportivo “O Sobreirense”, Sobreiro Curvo;
17. Feira Anual em A-dos-Cunhados (10 de Setembro);
18. Mercado mensal (2.º Domingo) em A-dos-Cunhados.

**Artigo 56.º**  
**Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente**

1. Será interrompida a prestação de cuidados nas seguintes situações:
  - a) Caso o comportamento do utente perturbe o normal funcionamento da instituição, pondo em causa a sua segurança, de outros utentes, colaboradores ou voluntários, depois de devidamente avaliado, justificado e notificado por escrito pela Direcção;
  - b) Transferência do utente para outra resposta social ou para outra instituição;
  - c) Vontade manifesta do utente em deixar a instituição;
  - d) Falecimento do utente.
2. Desistência:

A rescisão do serviço por qualquer um dos outorgantes deverá ser comunicada com 15 de antecedência e sob a forma escrita.

#### **Artigo 57.º**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **Artigo 58.º**

##### **Livro de registo de ocorrências**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

#### **Artigo 59.º**

##### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de um elemento directivo.

#### **Artigo 60.º**

##### **Alterações ao Regulamento**

1. Os casos omissos neste Regulamento Interno serão apreciados pela Direcção, ouvida a equipa técnica, sendo resolvidos de acordo com a legislação em vigor.
2. Este Regulamento é válido até nova actualização.
3. Das alterações ao presente Regulamento será efectuada notificação aos utentes, ou seus representantes, bem como à entidade competente para o licenciamento /acompanhamento técnico da resposta social.

#### **Artigo 61.º**

##### **Manual de Qualidade**

A instituição procede de acordo com o Manual de Qualidade da resposta social definido pelo Instituto da Segurança Social e Certificações de Qualidade em vigor, bem como a missão e autonomia da instituição.

#### **Artigo 62.º**

##### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Luz, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **Artigo 63.º**

##### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 03-06-2015

Pelo Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Luz

---