



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

LAR DE IDOSOS PROF.MARIANO FEIO

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

A Associação de Bem Estar Social dos Reformados e Idosos de Canhestros é uma IPSS registada no livro 6, fls 93 das Associações de Solidariedade Social nº102/95.

O equipamento que está subjacente ao presente Regulamento Interno denomina-se por Lar de Idosos Professor Mariano Feio com licença de funcionamento nº2/2013 e rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2º

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se, entre outros igualmente pelo estipulado no seguinte :

1. Despacho Normativo nº31/2000
2. Portaria 67/2012, de 21 de Março
3. Decreto Lei nº156/2005 de 15 de Setembro alterado pelo 371/2007 de 6 Novembro.

Artigo 3º

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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

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

Artigo 4º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Lar Professor Mariano Feio assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - Alojamento
 - Acompanhamento médico e de enfermagem
 - Animação sociocultural
 - Programação/Orientação de actividades lúdico-recreativo
 - Ocupação de tempos livres
 - Organização de eventos
 - Incentivo à mobilidade, autonomia, auto estima, socialização e alegria de viver
 - Incremento do estado de saúde global: alimentação adequada, promoção de actividade física
 - Ginásio equipado para realização de ginástica adaptada
 - Lavandaria e tratamento de roupas
 - Biblioteca
 - Além dos referidos, são oferecidos serviços de actividades socioculturais, recreativas e ocupacionais, tendencialmente gratuitos, bem como informação adequada sobre os locais de interesse da comunidade e sua acessibilidade, com respeito pelo princípio da voluntária participação dos clientes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 5º

Condições de admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- a) Pessoas terem 65 anos ou mais que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos em situações de excepção devidamente justificadas,



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

- c) proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes de ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
- d) Vontade expressa e unilateral do idoso em ser admitido.

Artigo 6º

Candidatura

- 1. O pedido de admissão será efectuado junto do(a) Director(a) Técnico(a), que efectuará entrevista ao idoso e à pessoa responsável por este.
- 2. Para efeitos de admissão, o cliente 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:
 - a) Duas fotografias tipo passe;
 - b) Cópia do Bilhete de Identidade, do NISS (Número de Identificação da Segurança Social), do cartão de saúde e, ainda, do cartão de identificação fiscal;
 - c) Cópia do Cartão de Pensionista;
 - d) Declaração de Pensões passada pelo Centro Distrital de Segurança Social ou da Caixa Nacional de Aposentações;
 - f) Certificado médico de que o candidato não é portador de doença infecto-contagiosa, anomalia mental ou doença neuro-degenerativa, impeditiva da normal vivência no Lar;
 - g) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato, bem como indicação da tabela terapêutica;
 - h) Atestado de residência passado pela Junta de Freguesia.
- 3. Após o registo de admissão será organizado um processo individual para cada cliente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
- 4. O período de candidatura decorre no seguinte período: Segunda a Sexta, à excepção de fins de semana e feriados.
- 5. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h-12h30/14h30-17h na secretaria da instituição.
- 6. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
- 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.



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

Artigo 7º

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Grau de dependência – 25%
2. Se encontre em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento – 25%
3. Sem suporte familiar directo -25%
4. Com família mas sem condições para o tratar, por razões de trabalho, carência económica ou doença grave de algum elemento do agregado familiar -25%

Artigo 8º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, 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.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias úteis.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª mensalidade.

Artigo 9º

Acolhimento dos Novos Clientes

No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) director(a) técnico(a) do Lar que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes actividades:

- Apresentar a equipa responsável pelo Lar Professor Mariano Feio, nomeadamente os ajudantes de acção directa que articularão com o cliente;
- Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste;
- Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Lar;
- Apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;
- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

- Avaliar as reacções do cliente;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente (objectos pessoais, de Higiene pessoal, entre outros), fornecidos pelo cliente em impresso próprio;
- Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas actividades a desenvolver;
- Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Lar, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- Divulgar os mecanismos de participação na Organização (sistema de apresentação de sugestões e reclamações);
- Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

Artigo 10º

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente deve ser elaborado com respeito pelo seu projecto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam designadamente:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Identificação da situação social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
- h) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as actividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessação de contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

k) Outros

O processo individual deve estar actualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Artigo 11º

Listas de Espera

Os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Instituição através do preenchimento do impresso próprio. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente e/ou o representante legal periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição do cliente na lista.

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa todos os clientes e/ou representante legal sempre que exista uma vaga.

Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar novamente, todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 12º

Instalações

O Lar Professor Mariano Feio está sediado em Canhestros, rua 25 de Abril Cx Postal 52 e as suas instalações são compostas por:

- a) Área de acesso;
- b) Área de direcção e dos serviços administrativos;
- c) Área das instalações para o pessoal;
- d) Área de convívio e de actividades;
- e) Área de refeições;
- f) Área de serviços;



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

- g) Área de quartos;
- h) Área de serviços de saúde;
- i) Área de serviços de apoio

Artigo 13º

Horários de Funcionamento

O estabelecimento tem funcionamento permanente.

Artigo 14º

Entrada e Saída de Visitas

Os clientes têm direito a receber visitas, todos os dias, das 14,00 às 18,00 horas, conforme horário afixado em local visível e/ou outros locais do lar. Excepcionalmente pode ser dada autorização de visita noutra hora por autorização prévia da direcção.

Artigo 15

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: 1 a 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição por transferência bancária em conta a indicar posteriormente, em cheque endossado ou em numerário.
2. No acto da integração do cliente no Lar de Idosos, a 1ª mensalidade é paga no próprio dia nos serviços administrativos.
3. A integração no Lar até dia 15 de cada mês obriga à totalidade do pagamento. Após o dia 15 a mensalidade será de 50% do valor da participação estipulada.
4. O Montante da Mensalidade poderá ser alterado sempre que as condições do internamento se alterem, designadamente pela mudança do quadro de dependência do cliente tendo sempre por base a tabela de valores estipulados pela Direcção.
5. À mensalidade acresce o pagamento das despesas dos demais serviços prestados nomeadamente, custos decorrentes da aquisição de medicamentos e todos os materiais médicos e de enfermagem, fraldas, algáliações, pensos, soros, oxigénio, entubações quaisquer formas de respiração ou alimentação assistidas do foro clínico, transporte ambulatório ou outro, consultas **Artigo 16º**



Preçário de Mensalidades

Preçário:

	Grau de Autonomia	Mensalidades
Autonomia	Não depende de terceiros para a realização das actividades de vida diárias.	Duplo – 800€ Individual – 1000€ Casal – 1500€
Semi-Dependencia	Depende de terceiros até duas actividades de vida diárias.	Duplo – 900€ Individual – 1100€ Casal – 1600€
Grande Dependência	Depende de terceiros na totalidade das actividades de vida diárias	Duplo – 1000€ Individual – 1200€ Casal – 1650€

1. O pagamento das comparticipações familiares mensais deverá ser efectuado na Secretaria da instituição, impreterivelmente até ao dia 10 de cada mês.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência do cliente, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.
3. No caso de existir pretensão de desistência de frequência no Lar, por parte do idoso ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito à Direcção com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
4. O atraso no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até 10 dias de atraso (dia 20) e de 15%, até 35 dias de atraso .
5. A falta de pagamento da mensalidade do mês transacto obriga imediatamente à suspensão dos serviços prestados.
6. alojamento em situações pontuais decorrentes da ausência de impedimento ou necessidade de descanso do cuidador .



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

O preçário é o seguinte:

	Grau de Autonomia	Mensalidade 30 dias	Mensalidade 15 dias
Autonomia	Não depende de terceiros para a realização das actividades de vida diárias.	<i>Duplo – 800€</i> <i>Individual – 1000€</i> <i>Casal – 1500€</i>	<i>Duplo – 400€</i> <i>Individual – 500€</i> <i>Casal – 750€</i>
Semi-Dependencia	Depende de terceiros até duas actividades de vida diárias.	<i>Duplo – 900€</i> <i>Individual – 1100€</i> <i>Casal – 1600€</i>	<i>Duplo – 450€</i> <i>Individual – 550€</i> <i>Casal – 800€</i>
Grande Dependência	Depende de terceiros na totalidade das actividades de vida diárias	<i>Duplo – 1000€</i> <i>Individual – 1200€</i> <i>Casal – 1650€</i>	<i>Duplo – 500€</i> <i>Individual – 600€</i> <i>Casal – 825€</i>

Artigo 17º

Refeições

1.O horário das refeições é o seguinte:

Pequeno-almoço – das 09,00 às 10h00 horas

Almoço – das 12,30 às 13,00 horas

Lanche – das 16h00 às 16h30 horas

Jantar – 19,00 às 19,30 (lar de idosos)

Ceia – das 20,30 às 21,00 horas



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

2. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e de fácil acesso aos clientes e visitas.

Artigo 18º

Actividades/Serviços Prestados

Anualmente o plano de actividades é afixado em local visível com os horários das actividades a realizar.

Artigo 19º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Quadro de Pessoal :

Quadro de Pessoal :

- Directora Técnica
- Enfermeiras
- Animadora Sócio Cultural a tempo parcial;
- Encarregada Serviços Gerais;
- Médico
- Ajudantes de Lar
- Cozinheira
- Ajudante de Cozinha
- Auxiliar de Serviços Gerais
- Administrativa – tempo de afectação de 33% uma vez que acumula com outras respostas sociais já desenvolvidas na Instituição.
- TOC – avença



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

2.1. A Direcção Técnica:

1. A direcção técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico na área das ciências sociais e humanas, nos termos do artigo 11º da portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Director Técnico compete dirigir o Centro de Dia, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada tendo em conta a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

2.2. A Animadora SócioCultural:

- a) Organiza e/ou desenvolve actividades de animação e desenvolvimento sociocultural de grupos e comunidades, inseridas nas estruturas de carácter social e cultural.
- b) Identificar carências e potencialidades sociais, grupais, comunitárias e institucionais na sociedade em que estão inseridos;
- c) Programar um conjunto de actividades de carácter educativo, cultural, desportivo e social, no âmbito do serviço onde está integrado e das necessidades dos grupos ou comunidades;
- d) Organizar e/ ou desenvolver actividades diversas no âmbito dos programas, tais como ateliers, visitas a diversos locais (museus, exposições), encontros desportivos, culturais (debates, conferências) e recreativos; Participar em programas de integração socioprofissional; Conceber e executar individualmente ou em colaboração com grupos, suportes materiais para o desenvolvimento das acções; Encontrar múltiplas alternativas na utilização de novas técnicas e materiais, nomeadamente para o desenvolvimento de actividades desportivas; Avaliar os projectos de intervenção sociocultural/ desporto em colaboração com outros profissionais.

2.3. À Encarregada Serviços Gerais:

- a) Promover a integração de cada cliente na vida do Lar, mediante a sensibilização para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno do Lar.



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

- b) Coordenar e orientar a actividade das restantes colaboradoras .
- c) Desenvolver a sua actuação em estreita articulação com a Directora Técnica.
- d) Actuar em situações de urgência, relacionadas com os profissionais que estão sob a sua responsabilidade e/ou com os clientes.
- e) Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços.
- f) Requisitar, receber, controlar e distribuir artigos de higiene e conforto.
- g) Requisitar, receber, controlar e distribuir produtos/materiais necessários ao funcionamento de equipamentos e serviços.
- h) Registrar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos clientes, responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

2.4. Ao Enfermeiro(a) cabe:

- a) Gestão e controlo da medicação dos idosos;
- b) Manter actualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames dos idosos;
- c) Fazer e/ou orientar, diariamente, o controlo da Tensão Arterial e das Glicemias dos idosos;
- d) Efectuar cuidados de enfermagem aos idosos, nomeadamente pensos, fricções, injeções, massagens e outros da sua competência;
- e) Orientar e formar as Ajudantes de Acção Directa no que concerne aos procedimentos de actuação com os utentes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão;
- f) Elaborar procedimentos de actuação no que concerne à promoção da autonomia e prevenção da dependência dos idosos.

2.5. Ao médico cabe:

- a) Estudar e detectar anomalias que interferem na vida normal dos idosos, intervindo de forma evitar a sua progressão ou procedendo mesmo à cura da doença;
- b) A prevenção da doença e promoção e restabelecimento da saúde nos idosos
- c) Despistar precocemente as doenças degenerativas mais comuns neste escalão etário e minorar, tanto quanto possível, as situações de incapacidade física.
- d) Tem igualmente o objectivo de acompanhar permanentemente o estado de



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

saúde de cada um dos utentes, quer ao nível da medicação quer de outras necessidades neste âmbito.

2.6. À Técnica oficial de Contas cabe:

- a) Realizar o Balanço e apurar os Resultados de Exploração e do Exercício.
- b) Elaborar os balancetes e outra informação contabilística
- c) Proceder ao apuramento dos resultados para elaboração das Contas de Gerência e Orçamentos.
- d) Elaborar anualmente a Contas de Gerência, o Orçamento e o Plano de Actividades.
- e) Elaborar e entregar Declarações junto das entidades competentes.
- f) Agir em cumprimento com a Legislação comercial e fiscal existente.

2.7. Compete às ajudantes de lar:

- a) proceder ao acompanhamento dos clientes;
- b) proporcionar um bom clima de entendimento, respeitando a individualidade e privacidade do cliente;
- c) prestar cuidados de higiene e conforto;
- d) fornecer a alimentação aos clientes;
- e) apoiar os clientes no desenvolvimento de algumas diligências;
- f) contactar, sempre que necessário, os familiares ou outros responsáveis pelos clientes;
- g) acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes e que afectem o seu bem estar, de forma a permitir a avaliação da situação;
- h) alertar a Directora Técnica sempre que surja qualquer anomalia;
- i) colaborar na administração de medicação aos clientes
- j) acompanhar os clientes ao exterior sempre que se justifique;
- k) colaborar nas actividades de higiene e arrumação dos quartos.

2.8. Compete à cozinheira:

- a) preparar e confeccionar os alimentos de acordo com as ementas previamente estabelecidas;
- b) zelar pela limpeza e arrumação da cozinha bem como dos utensílios.
- c) colaborar na elaboração das ementas semanais;



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

2.9. Compete à auxiliar de cozinha colaborar:

- a) preparação e confecção dos alimentos;
- b) Distribuição das refeições aos clientes no refeitório;
- c) Limpeza e arrumação da cozinha e utensílios;
- d) Desempenhar funções de cozinheira na ausência desta.

2.10. Compete à auxiliar de serviços gerais:

- a) desempenhar todas actividades de higiene e arrumação das instalações;
- b) colaborar sempre que necessário nas actividades das ajudantes familiares;
- c) desempenhar outras actividades não específicas mas que se enquadrem no âmbito da sua categoria.

2.11. Compete à administrativa:

- a) Canalizar para a Directora Técnica os pedidos para atendimento (ou outros) que cheguem à Instituição;
- b) Proceder à organização da contabilidade , nomeadamente:
 - ✓ Recebimento das participações dos clientes;
 - ✓ Pagamentos a fornecedores;
 - ✓ Pagamentos ao pessoal;
 - ✓ Actualização das contas correntes de despesas/receitas
- c) Requisitar os bens e serviços necessários ao funcionamento das respostas sociais
- d) Proceder à manutenção do expediente administrativo diário;
- e) Colaborar na elaboração das ementas semanais

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 20º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- ✓ Conhecer o Regulamento Interno;



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

- ✓ Usufruir da prestação de serviços e assistência que necessite, de acordo com as suas necessidades e, no âmbito das actividades do Centro de Dia;
- ✓ Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
- ✓ Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
- ✓ A participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- ✓ Respeito pelos seus usos e costumes.

Artigo 21º

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- ✓ Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno, obedecendo às normas e disciplinas estabelecidas pela Instituição;
- ✓ Respeitar e tratar com civismo e lealdade os funcionários da Instituição, Direcção e demais clientes;
- ✓ Respeitar os horários estabelecidos;
- ✓ Informar os serviços sempre que por qualquer motivo se ausente e, por quanto tempo pretende fazê-lo;
- ✓ Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

Artigo 22º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

Direitos:

- a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestada pelos utentes e/ou familiares no acto da admissão;
- f) À instituição é reservado o direito de suspender este serviço, 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 á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.
- g) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional.

Artigo 23º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

Deveres:

- a) A instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento das respostas sociais e assegurar o bem estar dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da instituição;
- b) A Instituição tem o dever de respeitar os clientes como pessoas, garantido-lhes os seus direitos e privacidade;
- c) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- d) Fornecer informação relevante dos seus clientes aos familiares, uso de transparência nas relações internas e externas e processos que dizem respeito aos supracitados.

Artigo 24º

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

Caso existam bens serão realizados inventários dos bens do cliente (objectos pessoais, de higiene pessoal, entre outros), fornecidos pelo cliente e/ou representante legal na contratualização devidamente assinados pelo cliente, representante familiar e colaborador(a) que realiza o mesmo.

Artigo 25º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. É admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente se ausenta, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência (ferias, internamento...)

ARTIGO 26º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Artigo 27º

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado por escrito, um Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.

Artigo 28º

Formas de actuação em situação de emergência

A instituição remete para procedimentos internos existentes (nomeadamente plano de segurança e medidas de auto protecção).

No caso de uma ocorrência é chamado o 112 e a colaboradora acompanha até à chegada do familiar que é contactado de imediato.



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

Artigo 29º

Participação das famílias

É intuito da Instituição fomentar a participação das famílias, isto é, deve-se responsabilizar a família pelo utente (visitas, acompanhamento a consultas, participação em actividades promovidas entre outras) desde que contribua para o seu bem-estar e equilíbrio biopsicossocial.

As famílias poderão participar através de:

- apoio na elaboração do PIC
- contributo através de sugestões,
- outros.

Artigo 29º

Livro de Reclamações

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

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 30º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou 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.

Artigo 31º

Integração de Lacunas



**ASSOCIAÇÃO DE BEM ESTAR
SOCIAL DOS REFORMADOS
E IDOSOS DE CANHESTROS**

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

Artigo 32º

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Assembleia Geral no dia 12 de Junho (acta nº2) e entra em vigor no dia 20 de Julho de 2015.

Mesa de Assembleia :