



4

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR DA ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL FERREL

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA I

#### Âmbito de Aplicação

1- A Associação de Solidariedade Social de Ferrel, também adiante denominada como ASSF, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, pessoa colectiva n.º 504567802 com sede na Rua Barbosa do Bocage n.º 52, 2520-116 em Ferrel, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, em 17/08/00, sob a inscrição n.º 119/00.

2- A ASSF, possui **um lar para residência de idosos, com capacidade para 25 utentes**, que tem como finalidade acolher pessoas idosas, a partir dos 65 anos, e, excepcionalmente de outras idades, quando não encontram respostas no seio da família para as suas necessidades, contribuindo para que tenham uma vida digna, confortável e saudável, prestando ajuda directa ao utente e indirecta à família.

Esta resposta social de lar tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria celebrado, em 01/09/2009.

3- São objectivos do **lar para residência de idosos**:

- a) Prestar cuidados básicos e apoio psicossocial aos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- b) Contribuir para a melhoria da qualidade da vida dos utentes e das famílias;
- c) Contribuir com os serviços prestados e as actividades desenvolvidas para a estabilização e retardamento dos factores evolutivos associados ao processo de envelhecimento;
- d) Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;

- e) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- f) Favorecer os sentimentos de segurança e auto-estima.

4- Para a realização dos seus objectivos o **Lar** proporciona um conjunto diversificado de serviços e rege-se pelo seguinte regulamento:

5- O lar, estrutura prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado na *legislação aplicável*.

## **NORMA II**

### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do **Lar** estrutura prestadora de serviços sociais.
- 3- Promover a participação activa dos utentes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

## **NORMA III**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1.O **Lar** da Associação de Solidariedade Social de Ferrel assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Alojamento.
- Alimentação.
- Higiene pessoal.
- Tratamento da roupa pessoal e de cama.
- Higiene dos espaços do utente.
- Cuidados básicos de saúde.

2.O **Lar** da Associação de Solidariedade Social de Ferrel realiza ainda as seguintes actividades complementares:

- Actividades socioculturais e desportivas no interior e no exterior da Instituição
- Apoio psicossocial.
- Apoio no levantamento dos medicamentos.
- Apoio nas tomas dos medicamentos.

11

- Apoio nos serviços de barbeiro e de cabeleireiro.
- Apoio nos transportes para passeios e para deslocações a estabelecimentos de prestação de saúde.
- Informação adequada à satisfação de outras necessidades.
- Apoio no uso de ajudas Técnicas.
- Apoio na aquisição de artigos de vestuário e higiene pessoal.

3 – O apoio no transporte dos utentes para os estabelecimentos de prestação de cuidados de saúde e para os passeios será dependente da existência dos meios adequados e dos regulamentos próprios e específicos.

4 – Nas deslocações aos estabelecimentos de prestação de cuidados de saúde o utente deve ser acompanhado por um familiar.

#### NORMA IV

1 - Do serviço de **Alimentação**, fazem parte as seguintes refeições:

Pequeno-almoço: composto por leite/café/chá, pão e Manteiga/queijo/marmelada. Servido das 9 horas às 10 horas.

✓ Almoço: composto por sopa, prato de carne ou de peixe, pão fruta ou doce. Servido das 12 horas às 13 horas.

✓ Lanche: composto por leite/café/chá, pão e manteiga/queijo/marmelada ou Iogurte e bolo. Servido das 16 às 16 horas e 30 minutos.

✓ Jantar: composto por sopa, prato de carne ou de peixe, pão fruta ou doce. Servido das 19 horas às 20 horas. Ou alternativas consoante os gostos, os costumes ou cuidados de saúde específicos de cada utente.

✓ Ceia: composta por leite/café ou chá, pão e Manteiga/queijo/marmelada ou bolachas. Servido a partir das 22 horas.

**Sempre que por razões de saúde se justifique um regime de alimentação especial, será elaborado um plano de alimentação específico para o serviço de cozinha, se possível com apoio dos serviços de saúde e de uma nutricionista ou de um técnico com formação equiparada.**

Caso não seja possível ao serviço de cozinha respeitar na íntegra o regime de alimentação específico, o utente ou o seu representante legal deverá ser informado, pela nutricionista ou pela técnica de serviço social, das razões dessa impossibilidade.

Semanalmente será afixado, em local visível, o mapa semanal das ementas.

2- O serviço de **Higiene Pessoal** será realizado nas instalações da ASSF, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente.

3- O serviço de **Tratamento de Roupa** consiste na recolha de roupa suja, do utente e da cama, e distribuição de roupa lavada e passada. A periodicidade será em função das necessidades. O utente deve tomar conhecimento de que a sua roupa vai ser devidamente identificada.

4- O serviço de **Higiene dos Espaços do Utente**, será desenvolvido diariamente. Consiste na limpeza de manutenção do quarto do utente e da casa de banho e de outros espaços utilizados pelo utente.

5- Os **Cuidados Básicos de Saúde** consistem no regular acompanhamento médico e do serviço de enfermagem, através do serviço de saúde da instituição, no encaminhamento para os serviços de especialidades do serviço público e na preparação e administração terapêutica.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### NORMA V

##### Candidatura

1. O pedido de candidatura deverá ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente legalmente, nos serviços administrativos da Instituição, através do preenchimento de um impresso próprio para a pré-inscrição.

2. Logo que oportuno o técnico de serviço social deverá marcar uma entrevista com o utente ou com o seu representante legal para explicar as condições de funcionamento do serviço do **Lar** e proporcionar uma visita geral às instalações.

3. Caso o utente mantenha o seu interesse em frequentar o **Lar** deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a. Cartão de cidadão ou Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
- b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
- c. Cartão de Beneficiário da S. Social, do utente e do representante legal;
- d. Cartão de Utente dos Serviços de saúde;
- e. Boletim de vacinas;

- f. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
- g. Recibos de despesas fixas com a habitação do utente;
- h. Recibos de despesas fixas com a saúde do utente;
- i. Ficha da situação clínica utente;

4- A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da ASSF no dia e na hora a acordar com a técnica de serviço social.

5- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação imediata de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta que deve estar concluído no prazo máximo de 15 dias após a admissão do utente.

**NORMA VI**

**CrITÉrios de Admissão**

1- São critérios de prioridade na selecção dos utentes:

- a) Estar em situação de isolamento social e ou familiar.....18 Pontos.
- b) Ser deficiente físico com vulnerabilidade económico-social.....17 Pontos.
- c)Ter disponibilidade imediata em ser admitido.....16 Pontos.
- d)Ser sócio da instituição.....15 Pontos.
- e)Ser residente na Freguesia de Ferrel.....14 Pontos.
- f)Frequentar as outras valências da Instituição (SAD, CD e CC).....13 Pontos.
- g)Ter 65 ou mais anos de idade, salvo pontuais exceções.....12 Pontos.
- h)Ter relativa autonomia para se alimentar e participar na sua higiene.....11 Pontos.
- i)Ser residente no concelho de Peniche.....10 Pontos.

Nota: A autonomia referida na alínea h) é determinada através da aplicação, ao candidato a utente, das escalas de Barthel e de Lanton.

2- Após a avaliação do processo de candidatura, e salvaguardados os critérios de admissão, a técnica de serviço social elabora um relatório com o seu parecer com vista à tomada de decisão por parte da Direcção.

3- Da decisão será dado conhecimento, por escrito, ao utente no prazo máximo de oito dias:

- No caso de deferimento, havendo vaga, o utente é informado por escrito do dia e da hora da sua entrada no Lar e dos documentos, do vestuário, dos artigos de higiene e de outros objectos dos quais se deve fazer acompanhar.

- No dia de entrada no Lar de idosos a técnica de serviço social deve fazer uma lista com a relação dos bens pessoais que acompanham o utente, na presença do seu representante legal que a assina, e arquivá-la no processo individual do utente.

- Deve também ser entregue ao utente, nos primeiros dias da sua admissão no Lar, informação detalhada sobre os horários dos serviços da instituição e sobre as suas principais normas do seu funcionamento.

- No caso de não haver vaga o utente é informado de que entra em lista de espera sendo informado da sua ordem de prioridade e dos critérios de chamada dos utentes que se encontram em lista de espera.

- Se o processo de candidatura for indeferido o utente é informado das razões do indeferimento.

## NORMA VII

### Acolhimento dos Novos Clientes

1- O processo de integração do novo utente é preponderante para o êxito da prestação do serviço, por isso, neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores do processo de integração.

2- O programa de acolhimento inicial respeita ao período de adaptação, não devendo ser superior a 30 dias.

3- Com o objectivo de facilitar a integração do utente, nos primeiros dias da prestação do serviço, a técnica do serviço social, com a colaboradora responsável directa pelos serviços a prestar ao utente, deve estar presente e desenvolver as seguintes funções:

- ✓ Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- ✓ Avaliar as reacções do utente;
- ✓ Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- ✓ Valorizar a importância da participação das pessoas próximas do utente nas actividades desenvolvidas;
- ✓ Recordar, sempre que necessário, as regras do funcionamento do Lar, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes;
- ✓ Registrar a informação recolhida no relatório social do utente.

O acompanhamento da técnica do serviço social será certamente cada vez mais intermitente mas durante o período de 30 dias deve ser planeado.

11

No final deste período deve ser elaborado o relatório de adaptação que fará parte do processo individual do utente.

## **NORMA VIII**

### **Processo Individual do Utente**

A Técnica de serviço social, do Lar, deverá organizar processos individuais dos utentes, dos quais deverão constar, para além dos documentos apresentados no processo de candidatura, todos os elementos sobre a situação social e financeira, relatório das necessidades específicas do utente, termo de responsabilidade que permita a saída do utente, da instituição para o exterior, sozinho e por vontade própria, relatório de avaliação do período de adaptação, relatórios médicos, relatórios intercalares da avaliação sobre as condições psicossociais do utente, bem como outros elementos relevantes sobre a participação do utente nas actividades diárias do Lar.

Existirá também nos serviços administrativos/tesouraria, para efeito de identificação e cobrança das mensalidades e outras participações uma ficha individual de cada utente e os registos de todas as cobranças efectuadas.

## **NORMA IX**

### **Lista de Espera**

No caso de não ser possível proceder à admissão por inexistência de vagas, a técnica de serviço social deverá fazer uma avaliação da situação e em caso de urgência na prestação dos serviços solicitados deve marcar logo que possível, nunca mais de três dias, um encontro com o utente ou com o seu representante legal para que em conjunto se possa encontrar alternativas adequadas às necessidades do utente.

A informação ao utente ou ao seu representante legal de que não é possível a admissão por inexistência de vagas, terá que ser feita presencialmente pela técnica de serviço social e acompanhada da informação quanto á posição que o utente ocupa na lista de espera.

Deverá o cliente ou o seu representante legal, revalidar a sua inscrição, anualmente, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Março, através de documento escrito remetido à Instituição. O não cumprimento deste procedimento, implicará a anulação da respectiva inscrição e a subsequente saída da lista de espera.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA X**

##### **Instalações**

1. O Lar está sediado, nas instalações da Associação de Solidariedade Social de Ferrel, na Rua Barbosa do Bocage nº 52 e as suas instalações são compostas por: serviços de cozinha e despensas, refeitório com hall de convívio e instalações sanitárias, sala de convívio com corredor/hall, quartos, gabinete médico, enfermaria, secretaria, gabinetes de trabalho, sala de banhos ajudados, rouparias, lavandaria, sala de pessoal e instalações sanitárias e sótão para arrumos.

2. São áreas reservadas:

- a. Ao pessoal da cozinha - os serviços de cozinha e as despensas.
- b. Ao pessoal técnico, pessoal do apoio e às auxiliares - a sala do pessoal com as respectivas instalações sanitárias, os respectivos gabinetes de trabalho, as despensas, as rouparias e a lavandaria

#### **NORMA XI**

##### **Horários de Funcionamento**

O Lar da Associação de Solidariedade Social de Ferrel exerce a sua actividade de segunda a domingo, todos os dias do ano, e o seu horário de funcionamento é de 24 horas por dia. Os horários dos diferentes serviços e actividades serão objecto dos regulamentos específicos.

#### **NORMA XII**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

A entrada de visitas ou de outras pessoas estranhas ao serviço só é permitida depois de autorizada e as pessoas devidamente identificadas.

As visitas e outras pessoas estranhas ao serviço só podem circular no interior das instalações devidamente acompanhadas pelo pessoal da instituição ou identificadas com um cartão específico que lhe será fornecido à entrada.

O número de visitas por utente, os locais onde as visitas podem permanecer e o respectivo horário será definido pela direcção e afixado, para conhecimento geral, em tempo oportuno.



11

Em casos excepcionais, a definir pela direcção, o representante legal do utente ou outro familiar, em condições a contratualizar, pode participar nas actividades diárias do utente para o apoiar.

Os utentes com reconhecida capacidade de autonomia física e psíquica poderão sair sozinhos das instalações da ASSF para o exterior desde que informem a técnica responsável pela actividade que está ou vai ser desenvolvida e desde que no acto de admissão o utente ou o seu representante legal tenha assinado um termo de responsabilidade que preveja as saídas da instituição por vontade própria do utente.

É expressamente proibida a entrega de refeições confeccionadas aos utentes, bem assim como qualquer tipo de género alimentar que contrarie a dieta instituída e seja gerador do agravar da situação de saúde do mesmo.

### **NORMA XIII**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1- Os utentes pagarão uma mensalidade, definida em função dos regulamentos em vigor no acto da formalização do contrato, pelos serviços básicos prestados.

Pagarão também uma comparticipação suplementar, sempre que queiram beneficiar dos seguintes apoios:

- a) Barbeiro ou Cabeleireiro, quando prestado por pessoas exteriores á instituição.
- b) Participação em actividades exteriores que envolvam despesas de transporte e de participação.

2 – Consideram-se despesas extraordinárias, por isso, serão na íntegra suportadas pelo utente ou pela sua família, as relacionadas com a aquisição dos medicamentos, das fraldas, do equipamento de barbearia, dos produtos de cosmética e de beleza e dos serviços de transporte para idas a consultas e exames médicos

3 - O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado nos serviços administrativos da instituição durante o horário de funcionamento deste serviço.

### **NORMA XIV**

#### **Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. As tabelas de comparticipações familiares são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e são afixadas em local bem visível.

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o

cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

Por razões de sustentabilidade económica da instituição, sempre que os recursos do utente sejam insuficientes para fazer face aos custos da prestação dos serviços, os seus familiares directos terão que comparticipar na mensalidade com valores a definir caso a caso.

3. Poderão existir *reduções da comparticipação familiar sempre que as situações socioeconómicas o justificar.*

As alterações da comparticipação familiar são sempre contratualizadas com a antecedência mínima de quinze dias em relação á data do pagamento da mensalidade/comparticipação.

4- O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado do dia 2 ao dia 15 de cada mês seguinte ao da prestação do serviço, na Secretaria da Instituição.

5- Anualmente, no mês de Fevereiro, as mensalidades serão actualizadas para fazer face à inflação prevista, sempre com efeitos retroactivos ao dia 1 de Janeiro.

#### **NORMA XV**

##### **Actividades/Serviços Prestados**

Todos os serviços da instituição terão regras de funcionamento devidamente aprovadas pela direcção e afixadas para conhecimento de todos os interessados.

#### **NORMA XVI**

##### **Passeios ou Deslocações**

1- Os passeios ou deslocações organizados pelo Lar serão anualmente definidos no plano de actividades elaborado pela equipa de técnicos, em articulação com o plano do Centro de Dia, durante o mês de Outubro, e aprovado pela direcção da instituição até ao final de cada ano.

Excepcionalmente poderão ser organizadas actividades não definidas no plano de actividades anual desde que autorizadas pela Direcção

2- Cada iniciativa prevista no plano de actividades terá sempre uma programação específica, com um mês de antecedência em relação á data da sua realização, elaborada pelo técnico responsável pela iniciativa, onde conste os objectivos, os custos, os recursos, a data e os horários de realização e as condições necessárias para a participação dos utentes (prazo para inscrição, participações e artigos ou objectos necessários). Esta planificação depois de aprovada pelo Presidente da instituição deve ser afixada em local próprio para o efeito e bem visível para conhecimento geral.

3- Nas iniciativas realizadas no exterior o utente ou o seu representante legal terá que expressar por escrito o interesse na sua participação e assinar uma declaração de responsabilidade.

#### **NORMA XVII**

##### **Quadro de Pessoal**

1.O quadro de pessoal do Lar da ASSF, entidade prestadora de serviços, é definido pela direcção, em função das necessidades e capacidades financeiras da instituição, será afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar, funcionários administrativos e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor:

Definição de funções:

**1.1 A direcção técnica** - É assegurada por um técnico, com formação superior na área das ciências sociais, que tem como principais competências: organizar os processos de admissão dos utentes, organizar os processos individuais dos utentes, fazer acompanhamento psicossocial aos utentes, acompanhar e avaliar a integração dos utentes, fazer a ligação entre os diferentes serviços que interagem com os utentes, fazer a ligação entre a instituição e a família, coordenar os recursos Humanos, coordenar a elaboração dos planos de actividades e acompanhar a sua execução e avaliar o grau e a qualidade da sua concretização

A direcção da instituição pode decidir contratar um director geral cujo conteúdo funcional será definido em sede de contratualização e devidamente articulado com as funções da direcção técnica cujo conteúdo funcional por sua vez poderá ser alterado.

### **1.2- A equipa técnica:**

a) Psicóloga - substitui a directora técnica nos seus impedimentos, estuda o comportamento, os mecanismos mentais e as perturbações internas e relacionais que afectam o utente, elabora relatórios e colabora nos encaminhamentos necessários conjuntamente com os serviços de saúde e com a família, acompanha os utentes nas consultas médicas dos serviços internos, promove contactos com os familiares com vista à melhoria da prestação de cuidados aos utentes desenvolve actividades directas com os utentes com vista ao retardamento dos processos de envelhecimento, participa nas equipas de elaboração dos planos de actividades e acompanha sempre que possível os utentes nas diferentes actividades.

b) Animadora Sócio-cultural - organiza e dinamiza as actividades culturais previstas no plano de actividades; acompanha os utentes dentro e fora da instituição; faz parte da equipa que elabora os planos de actividades e da sua posterior avaliação; desenvolve o espírito de cooperação e solidariedade entre as pessoas; proporciona o desenvolvimento das capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação; colaborar com a direcção técnica substituindo-a nos seus impedimentos e elabora escalas de serviço; actualiza o inventário dos equipamentos e dos materiais das salas de convívio e colabora na sua arrumação

c) Nutricionista ou técnico com formação similar – elabora os regimes alimentares; recolhe elementos respeitantes à condição física e de saúde dos utentes articulando-se com os serviços de saúde; procede a inquéritos alimentares; acompanha a confecção das refeições e colabora na formação contínua das trabalhadoras da cozinha; coordena e colabora na elaboração das ementas; faz a articulação entre a instituição e a empresa prestadora de serviços responsável pelos serviços de higiene e segurança alimentar; coordena a arrumação e fornece indicações quanto à conservação dos alimentos; faz o acompanhamento dos serviços de armazenamento e distribuição dos géneros alimentares e outros produtos; controla os stocks e procede à aquisição

dos géneros, mercadorias e outros artigos, sendo responsável pelo regular abastecimento da instituição; coordena o pessoal da cozinha organizado a escala de serviço, férias e licenças.

d) Médico – organiza e mantém actualizado o processo clínico da cada utente, nomeadamente a tabela terapêutica; organiza o processo de rotatividade das consultas; acompanha com regularidade todos os utentes da valência de Lar; articula com os familiares, sempre que a situação de saúde do utente o justifique; articula com o médico de família sempre que o utente e/ou os seus familiares optem por continuar a ser seguido por este; executa exames médicos aos utentes, requisita exames auxiliares de diagnóstico e faz diagnósticos; envia criteriosamente os utentes para médicos especialistas, institui terapêutica medicamentosa e outras adequadas às diferentes doenças; efectua pequenas intervenções cirúrgicas e pode alargar a sua intervenção aos utentes do Centro de Dia em condições a acordar com a direcção da instituição.

e) Enfermeiro – presta cuidados de enfermagem aos utentes; elabora diagnósticos de enfermagem e organiza os processos de enfermagem; elabora e realiza planos para a prestação de cuidados de enfermagem; orienta e forma as ajudantes de acção directa no que concerne aos procedimentos de actuação com os utentes; assegura o funcionamento eficiente da enfermaria e dos equipamentos, assim como o aprovisionamento de material clínico procede à sua arrumação e elabora registos da sua actividade, prepara a medicação e supervisiona a sua administração.

Pode alargar a sua intervenção aos utentes do Centro de Dia em condições a acordar com a direcção da instituição.

f) Fisioterapeuta – Utiliza, sob prescrição médica, diferentes técnicas e métodos, designadamente exercícios terapêuticos, treino funcional para as actividades da vida diária, técnicas de facilitação neuromuscular, cinesioterapia respiratória, drenagem e outros, a fim de evitar a incapacidade quanto possível e obter a máxima recuperação funcional dos utentes. Pode utilizar técnicas de massagem e de electroterapia e organiza e executa actividades com os utentes, individualmente ou em grupo, para proporcionar a sua melhoria da qualidade de vida.

### **1.3- Pessoal auxiliar:**

a) Cozinheira - organiza, coordena, dirige e verifica os trabalhos de cozinha; colabora na elaboração das ementas; requisita os géneros que necessita para a cozinha; colabora na organização das despensas e dos equipamentos de conservação; dá instruções sobre a organização dos pratos; actualiza o inventário do equipamento de cozinha; prepara os legumes, o peixe e a carne e procede às operações de culinária; zela pela limpeza da cozinha e dos seus utensílios; organiza e colabora na limpeza dos espaços; colabora com a nutricionista ou técnico com formação similar na coordenação do pessoal e acondicionamento e conservação de alimentos.

b) Ajudantes de cozinha - trabalham sob as ordens da cozinheira auxiliando-a na execução das suas tarefas; limpam e cortam legumes, carne peixe ou outros alimentos; preparam guarnições para os pratos executam e colaboram nos trabalhos de arrumação e limpeza; colaboram no serviço do refeitório.

c) Ajudantes de acção directa - trabalham directamente com os utentes, tendo em vista o seu bem-estar, colaboram na integração dos utentes, procedem ao acompanhamento dentro e fora das instalações; estimulam os utentes através da conversação; participam na ocupação dos tempos livres dos utentes; asseguram a alimentação regular dos utentes; prestam cuidados de higiene e de conforto e colaboram nos cuidados de saúde; substituem e cuidam das roupas de vestuários dos utentes e da cama, procedem a recolha, transporte, controlo e arrumação das roupas lavadas e da roupa suja; requisitam, recebem, controlam e distribuem os artigos de higiene e conforto; cuidam dos equipamentos; executam a arrumação e limpeza dos espaços, colaboram nos serviços do refeitório e fazem registo de ocorrências.

A prestação do trabalho das ajudantes de acção directa é feita em regime de turnos rotativos 24 horas por dia.

d) Lavadeira/engomadeira – procede à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes, engoma a roupa, faz pequenas recuperações de costura, arruma a roupa e assegura a sua organização e distribuição, colabora na arrumação, na organização e na requisição dos materiais de limpeza higiene e conforto.

e) Auxiliares dos serviços gerais - procedem à limpeza e arrumação das instalações, colaboram no serviço de refeições, colaboram no acompanhamento aos utentes dentro e fora das instalações; apoiam na realização das actividades dentro e fora das instalações e substituem as ajudantes de acção directa, em todas as suas funções, nos seus impedimentos.

1.4 – **Funcionária administrativa:** executa várias tarefas administrativas em função das necessidades, organiza documentos de contabilidade, elabora relatórios, tem a seu cargo as operações de caixa e registo do movimento relativo às transacções respeitantes à gestão do Lar, recebe valores, emite recibos, prepara fundos para serem depositados, separa e organiza a correspondência, prepara documentos relativos às requisições e colabora nestes serviços, prepara documentos relativos à encomenda, distribuição, facturação e realização das compras e vendas, recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes, preenche formulários, recebe quotas dos sócios, mensalidades e outros valores, organiza processos do pessoal e outros e trata documentos dentro e fora da instituição necessários à organização de processos. Faz cobrança dos valores da Farmácia, Centro de Saúde e Bombeiros, Levanta as reformas e efectua os pagamentos das mensalidades e outros serviços de utentes com incapacidade manifesta para a execução dos mesmos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XVIII**

##### **Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

- ✓ Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais.
- ✓ Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
- ✓ Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- ✓ Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
- ✓ Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
- ✓ Apresentar reclamações sobre o serviço ao técnico ou à pessoa responsável do Centro Social.

#### **NORMA XIX**

##### **Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

- ✓ Respeitar e cumprir os regulamentos e normas de funcionamento da instituição.
- ✓ Tratar com respeito os funcionários técnicos e dirigentes.
- ✓ Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento.
- ✓ Colaborar com os funcionários, técnicos e dirigentes, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, para contribuir para a sua qualidade de vida e da instituição.
- ✓ Tratar com respeito e ser solidário com os outros utentes.
- ✓ Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades e outras participações.

#### **NORMA XX**

##### **Direitos da ASSF**

São direitos da ASSF, entidade gestora do serviço:

- 11
- ✓ Ver tratados com respeito e dignidade todos os seus funcionários, técnicos e dirigentes.
  - ✓ Receber atempadamente as mensalidades e outras participações.
  - ✓ Ver respeitado o seu património.
  - ✓ Proceder a averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes, familiares e funcionários.
  - ✓ Superintender e gerir através dos órgãos de gestão e direcção todo o funcionamento dos diferentes serviços e valências do Lar.

### **NORMA XXI**

#### **Deveres da ASSF**

São deveres da ASSF, entidade gestora do serviço:

- ✓ Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos e adequados.
- ✓ Assegurar a existência de recursos humanos adequados.
- ✓ Proceder à admissão dos utentes de acordo com as normas e com os regulamentos em vigor.
- ✓ Prestar com qualidade os serviços disponíveis.
- ✓ Assegurar o acesso aos regulamentos internos.

### **NORMA XXII**

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes**

O Lar da ASSF não se responsabiliza pela guarda dos bens e valores dos utentes, bem assim como por quaisquer valores monetários ou outros na posse dos mesmos, à excepção das suas roupas e dos seus produtos de higiene e conforto.

### **NORMA XXIII**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

A interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao utente e sem aviso prévio deverá ser registada como uma ocorrência e de imediato comunicada à técnica de serviço social a quem compete avaliar a situação e procurar encontrar uma solução. A interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao utente, sem aviso prévio, não dá direito à redução da mensalidade ou da participação sem haver uma renegociação do contrato.



## **NORMA XXIV**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Associação de Solidariedade Social de Ferrel deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

## **NORMA XXV**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A prestação de serviço cessa, sem penalizações, por morte e por impossibilidade técnica do funcionamento do serviço, nestes casos as mensalidades ou participações correspondem ao valor do serviço efectivamente prestado.

Nos casos de internamento previsto antecipadamente, ou de outros impedimentos não imputáveis ao utente mas previstos também antecipadamente, a instituição deve ter conhecimento da situação que vai impedir a prestação de serviço, com pelo menos 8 dias de antecedência

Noutras situações a cessação da prestação de serviço deve acontecer com aviso prévio com a antecedência mínima de 15 dias. Caso não exista aviso prévio com a antecedência de 15 dias a ASSF tem direito ao recebimento de todas as mensalidades ou participações em atraso, cujo valor é o do serviço efectivamente prestado, mais o valor de uma penalização correspondente a 50% do valor de uma mensalidade por inteiro.

## **NORMA XXVI**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Associação de Solidariedade Social de Ferrel possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da funcionária dos serviços administrativos sempre que desejado.

## **NORMA XXVII**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a Associação de Solidariedade Social de Ferrel deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais 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 e acompanhamento técnico da resposta social.

### **NORMA XXVIII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Associação de Solidariedade Social de Ferrel, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXIX**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia 18 de Junho de 2012.

Aprovado em reunião de Direcção de 16/06/2012.

