

# Sociedade Espanhola de Beneficência

## **REGULAMENTO INTERNO**



## **UTENTES**

**Dezembro de 2012**



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR DA SOCIEDADE ESPANHOLA DE BENEFICENCIA**

### **1. Identificação do estabelecimento sua natureza**

A Sociedade Espanhola de Beneficência, é uma instituição assistencial sem fins lucrativos. Foi fundada em Portugal no ano 1917 com o intuito de ajudar os filhos dos espanhóis emigrantes ou exilados mais carentes, residentes em Portugal. Assim, começou por ser uma instituição dedicada ao ensino de crianças mudando, em 1959, a sua orientação para Lar da Terceira Idade.

O Lar está classificado como uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), tendo como objetivo preferencial o auxílio à terceira idade, promovendo o máximo bem-estar e qualidade de vida.

Até finais de 2008, contou com a valiosa colaboração das Irmãs da Caridade pertencentes à Ordem de São Vicente de Paul, que desde a fundação da Sociedade Espanhola de Beneficência, mantinham uma congregação de 6 irmãs espanholas deslocadas desde a sua sede em Madrid. Nesta data e devido à falta de vocações, viram-se obrigadas a cancelar o protocolo de colaboração com a SEB.

Assim, desde Novembro de 2008 o Lar é dirigido pelos seus Corpos Gerentes, ou seja, a Direção, o Conselho Fiscal e a Assembleia Geral que se reúnem periodicamente de acordo com os Estatutos, contando com o apoio da Diretora Técnica.

A Sociedade Espanhola de Beneficência, sendo uma IPSS para além dos seus associados, conta também com empresas que ao abrigo da lei do mecenato, contribuem com donativos para ajuda nas necessidades da instituição.

### **2. Objetivos/ População-alvo**

#### **Objetivos**

**A instituição tem como principais objetivos os seguintes:**

- Assegurar as necessidades básicas dos utentes - alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto, ocupação e lazer;
- Promover a continuidade e restabelecimento das relações familiares, sociais e culturais;



- Garantir e respeitar a individualidade, independência, privacidade e a livre expressão de opinião;
- Assegurar o tratamento médico, a promoção de saúde e o acompanhamento psicossocial, de forma a garantir a melhor qualidade de vida;
- Promover a auto-estima, autoconceito, a interacção entre utentes, bem como a sua segurança;
- Contribuir para um processo de envelhecimento ativo, promovendo a qualidade de vida do utente, respeitando a sua individualidade e especificidade tendo em conta a sua situação psicossocial;
- Promover o estabelecimento de laços afetivos, entre o utente e o pessoal técnico de apoio, de forma a garantir a dignidade e unicidade do individuo.
- A Instituição reserva-se o direito de, no intuito de promover o regular e harmonioso funcionamento desta: vedar a entrada a pessoas estranhas e ou não autorizadas, quer este impedimento provenha de indicação dada diretamente pelo utente quer de membros da Junta Diretiva da própria Instituição.

## **Serviços**

### **Os utentes têm direito aos seguintes serviços:**

- Alojamento permanente ou temporário;
- Alimentação (Refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia)
- Cuidados de higiene
- Tratamento de roupas;
- Assistência médica
- Cuidados de enfermagem;
- Apoio social;
- Actividades de Animação Sociocultural;
- Fisioterapia Individual/ Classes de Mobilidade – funcionando num regime de exclusividade, em que a prática de sessões de fisioterapia dentro das instalações da SEB, será somente realizada por profissionais autorizados pela mesma. Actualmente, esta actividade é efectuada em exclusividade com os nossos parceiros (Fisiolar).



- Assistência Religiosa

### 3. Admissão de utentes

#### Condições de Admissão

##### São condições de admissão nesta instituição:

- Vontade expressa em ser admitido ou por solicitação do representante legal.
- Idade igual ou superior a 65 anos ou estar em situação de incapacidade.
- Não sofrer nenhuma doença infecto-contagiosa ou outra que perturbe o regular funcionamento da Instituição;
- Estar dentro dos critérios técnicos de admissão estabelecidos.
- Existir vaga na Sociedade Espanhola de Beneficência.

#### Processo de Admissão

##### A admissão pressupõe o cumprimento prévio das seguintes formalidades:

- Pedido por escrito formulado à Direcção, elaborado pelo Utente ou pela pessoa responsável pelo acompanhamento do Utente – Familiar ou Representante Legal;
- Entrevista de acolhimento e observação com a Directora Técnica na SEB (se necessário com Visita ao Domicílio) ou alguém devidamente mandatado pela Junta Directiva;
- Consulta de Avaliação Clínica de diagnóstico, a ser realizada pelo Médico da Instituição;
- Preenchimento da Ficha de Inscrição;
- Entrega dos documentos de identificação do utente solicitados aquando da inscrição;
- Entrega do relatório sobre a história e situação clínica actual do utente, elaborado pelo seu médico assistente;
- Realização de um Relatório Técnico por parte da Directora Técnica ou da pessoa mandatada;
- Decisão de admissão ou não admissão por parte da Junta de Direcção.
- Em caso de admissão, segue-se a formalização através de um contrato de alojamento e prestação de serviços;
- Definição da pessoa responsável pelo utente - Familiar ou Representante Legal;
- Leitura e entrega do Regulamento Interno;



- Assinatura pelo Utente e seu Familiar ou Representante Legal do Regulamento Interno, do Termo de Responsabilidade e do Contrato de Prestação de Serviços;
- Pagamento prévio da primeira mensalidade;

#### **Familiar/Parente/Pessoa Responsável pelo Acompanhamento do Utente**

- No acto do processo de admissão cada Utente identifica o Familiar ou Representante Legal responsável pelo seu Acompanhamento o qual assina o Contrato de Prestação de Serviços e a Declaração de Conhecimento do Regulamento Interno;
- Se o representante pelo idoso/utente se ausentar da sua residência habitual deverá deixar contacto ou indicar outras pessoas a contactar em caso de necessidade.
- Fica o Familiar ou Representante Legal definido como a pessoas responsável pelo acompanhamento do idoso/utente, bem como a pessoa a contactar em situações que justifiquem a sua presença;
- Compromete-se o Familiar/ Representante Legal identificado pelo acompanhamento do idoso/utente a cumprir os parâmetros legais definidos por este Regulamento Interno, aquando situação de incapacidade ou falecimento do Utente.

#### **Acto de Admissão**

- Após o processo de admissão e decorrido o período de adaptação estabelecido e nas situações aplicadas, é comunicada a admissão do idoso/utente na Instituição, a qual fica registada no Livro de Admissão;  
No dia da admissão o Utente deve fazer-se acompanhar do familiar e/ou seu responsável legal, e dos documentos solicitados no processo de admissão para que constem no seu processo individual, tendo um prazo máximo de 15 dias, para a entrega dos mesmos, após a data de comunicação da sua admissão.
- Caso o Utente pretenda fazer-se acompanhar de bens pessoais materiais e de valor (ex. jóias, dinheiros, peças de arte, peças de artesanato, computadores, próteses auditivas, próteses dentárias, outros) na data de entrada, deve comunicar à Direcção Técnica, ficando informado, que a instituição não se responsabiliza pelos mesmos;
- No dia da admissão, o Familiar/Representante Legal e responsável pelo Acompanhamento do Utente poderá realizar as refeições na Instituição, apoiando o utente na sua estadia e processo de integração, podendo proceder à colocação de bens pessoais no quarto e realizar uma decoração personalizada no quarto do Utente, dando sempre conhecimento à Direcção Técnica.



- A Instituição compromete-se a ter um registo atualizado dos valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente à sua guarda, pelo utente ou a pedido da família, não se responsabilizando por dinheiro, objetos ou outros artigos de valor que não lhe sejam confiados.

### **Processo Individual do utente**

#### **O processo Individual do utente, deverá conter os seguintes documentos:**

- Fotocópia de Certidão de Nascimento ou Bilhete de Identidade;
- Fotocópia do Cartão de Saúde;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- Fotocópia do Cartão de beneficiário/pensionista (Segurança Social);
- Fotocópia da declaração de rendimentos mensais, de documento comprovativo do seu valor e declaração de IRS do utente e dos membros do Agregado Familiar;
- Relatório Médico com os seguintes pontos discriminados: atual situação clínica, grau de dependência (física e/ou psíquica), medicação instituída, e declaração de não existência de doença infecto-contagiosa.

### **Condicionantes à admissão**

#### **São obstáculos à admissão na SEB as seguintes situações:**

- O utente ser pressionado pelos familiares ou outras instituições a ingressar no Lar contra sua vontade;
- O pedido ser apenas feito pelos familiares que, apresentando disponibilidade para tratar do utente, não o pretendam fazer por simples comodidade e/ ou interesses económicos;
- Haver previsão, fundamentalmente por conhecimento de situações e factos, que utente venha a ser elemento de perturbações ou conflitualidade na vida do lar;
- O utente ser portador de doença infecto-contagiosa que ponha em risco a saúde dos restantes utentes e trabalhadores da Instituição;
- O utente apresentar doenças agudas não compensadas do foro psíquico, para os quais o Estabelecimento não tem capacidade de resposta;



- Haver sonegação de dados relativos à real situação médica, social e financeira sem que se verifique a regularização da situação;
- Não haver garantia expressa de possibilidade de manter o compromisso do pagamento da mensalidade estabelecida.
- O utente recusar-se a assinar qualquer documento que vise o cumprimento procedimental interno da Instituição.

### **Mensalidade**

- Aquando o processo de admissão será definida o valor da mensalidade estipulada pela Direcção, a qual será paga com uma periodicidade mensal, até ao dia 10 de cada mês;
- Deve o pagamento da mensalidade, ser efectuado por transferência bancária (O NIB do Lar é: 0007 0032 00039870004 40. O número de conta do Banco Espírito Santo é: 0320 3987 0004) ou cheque à ordem da Sociedade Espanhola de Beneficência. Sendo emitido o recibo de pagamento após boa cobrança, o qual será entregue ao Utente ou ao seu Responsável Legal;
- Aquando o acto de admissão deve o Utente proceder ao pagamento da mensalidade definida, ainda que a sua entrada seja no final ou meio do mês;
- Em caso de desistência do Utente aquando período de experimental, não fica esta Instituição obrigada a restituir o pagamento da mensalidade;
- Excluem-se da mensalidade os produtos de higiene, materiais de enfermagem e medicamentos, algaliações, soros, pensos, fraldas, fisioterapia de reabilitação, consultas médicas de urgência, aluguer de aparelhos hospitalares, transporte em ambulância, cabeleireiro, calista, e outros serviços especiais não previstos, que serão debitadas em separado;
- A instituição poderá efetuar a marcação de exames, mas é da responsabilidade da família/ representante legal, o seu pagamento e levantamento;
- Nos períodos de ausência, ainda que excedam 30 dias, os Utentes têm que proceder ao pagamento total da mensalidade no prazo estabelecido;
- Nos casos de desistência e saída do Utente da Instituição, deve este ou o Familiar/Responsável Legal e responsável pelo seu Acompanhamento, comunicar à Direcção Técnica, por escrito, com a antecedência de um mês;



- O pagamento da mensalidade confere aos Utentes a possibilidade de usufruir dos serviços descritos, sendo actualizada todos os inícios dos anos civis e comunicado por escrito ao Utente e seu Responsável Legal.

#### 4. Descrição dos Serviços

- Alojamento em quarto individual ou em quarto duplo, com cama articulada, mesa-de-cabeceira, e roupeiro individuais. Cada utente poderá decorar o seu espaço com objetos pessoais, os quais devem ser registados aquando da admissão pela Encarregada Geral, de forma a criar um ambiente humanizado, respeitando os usos e costumes pessoais, desde que estes não sejam perturbadores da dinâmica e funcionamento da instituição.
- No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, compartilhando-o com outro utente; ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação;
- Sempre que houver uma justificação válida, a instituição poderá propor a mudança de quarto, informando os familiares. Sendo que, caso seja um motivo devidamente justificado, a instituição poderá ultimar essa mudança.
- Cuidados de saúde e acompanhamento psicossocial
  - O Lar de Idosos dispõe de um(a) médico(a) responsável pelo acompanhamento clínico do utente, uma equipa de enfermagem que prestará os cuidados necessários de acordo com indicações médicas.
  - O(a) médico(a) poderá sempre que necessário requisitar exames auxiliares de diagnóstico e sugerir o posterior encaminhamento para médicos especialistas. Instituirá os tratamentos adequados às diferentes patologias, sendo o transporte e aprovisionamento dos artigos farmacêuticos da responsabilidade do Familiar/Responsável. O custo da medicação e material de enfermagem não estão incluídos na mensalidade. A instituição conta com a colaboração de uma farmácia de apoio, onde poderão ser requisitados os artigos farmacêuticos com uma maior rapidez, cabendo ao Familiar/Responsável Legal o pagamento dos mesmos;
  - A administração de medicamentos e a realização de tratamentos prescritos são da responsabilidade da equipa de saúde do Lar. O utente não poderá tomar





qualquer medicação sem prescrição do(a) médico(a) da Instituição ou sem o conhecimento deste;

- A Instituição garante o acompanhamento do utente em situações de comprovada emergência, sendo o familiar e o responsável pelo utente avisado de imediato. O utente será sempre acompanhado por alguém da instituição, esperando que chegue alguém da família. Aquando da chegada do familiar ou responsável, o colaborador regressará à instituição;
- Os familiares do utente poderão solicitar esclarecimentos ao(à) médico(a) da Instituição mediante marcação prévia;
- Os actos médicos, consultas, exames complementares de diagnóstico no exterior da Instituição, bem como as marcações de transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer exame externo ficam a cargo do familiar e/ou responsável legal pelo acompanhamento do utente, que poderá indicar outra pessoa para acompanhar o idoso, ou solicitar ao (à) Director(a) Técnico(a) do Lar que esse acompanhamento seja feito por colaboradores da Instituição, sendo este serviço considerado como despesa extra, que será acrescentada à mensalidade do utente;
- Todos os valores extras encontram-se tabelados, sendo dados a conhecer ao Utente e seu Responsável, e atualizados no início de cada ano civil.

### Alimentação

- São definidas como refeições: pequeno – almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
- A dieta alimentar é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais mediante uma prescrição médica da mesma;
- No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos idosos devem obrigatoriamente entregá-los aos ajudantes de lar, que colocarão a respectiva identificação do utente, para depois serem distribuídos nos momentos considerados adequados. A conservação de alimentos dentro do quarto é proibida. Sendo que, quando verificada a sua existência, a Encarregada do lar tem autonomia para a confiscação dos mesmos;
- Caso os Utentes pretendam convidar algum familiar ou amigo, devem comunicar à Direcção Técnica com antecedência de 24h, sendo que as refeições das pessoas não Utentes da Instituição são consideradas extras, e o seu valor definido em tabela, não podendo a ementa ser alterada, salvo em casos excepcionais;



- A ementa semanal é afixada em local adequado.
- Atualmente na Sociedade Espanhola de Beneficência, as refeições são preparadas na instituição, mas por uma empresa em regime de *outsourcing*.

### **Cuidados de higiene**

- Os Ajudantes de Lar asseguram aos utentes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e manutenção das suas capacidades;
- A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do utente e à manutenção de cuidados de higiene. As despesas com estes artigos são consideradas extras, e da responsabilidade do familiar/representante legal;
- É colocado à disposição do utente serviço de cabeleireiro consoante as necessidades, sendo estas despesas não incluídas na mensalidade e suportadas pelos Familiares/Responsável legal ou pelo Utente;

### **Tratamento de roupas**

- Todas as roupas dos Uteses são marcadas com uma etiqueta de identificação sendo da responsabilidade do Utente ou Familiar/Responsável;
- Aquando da admissão, o utente deverá trazer um inventário da sua roupa, sendo este confirmado pela Encarregada Geral. Caso a roupa não esteja devidamente identificada, a instituição poderá recusar-se a que esta permaneça na instituição,
- A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da Instituição, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza. Caso o familiar ou representante legal pretenda fazer o tratamento da roupa, deverá informar a Encarregada geral dessa situação;
- Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas ou bens do utente devem solicitar a presença do(a) Encarregado(a) de Serviços Gerais, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do utente.
- Toda a roupa que for encontrada sem estar marcada, será entregue à Encarregada Geral.



### Actividades Ocupacionais, Terapêuticas e de Lazer:

- A Instituição promove actividades ocupacionais, terapêuticas e de lazer com o objectivo de estimular e promover a adaptação, a qualidade de vida e o bem-estar físico e psicológico do utente e retardar o seu processo de envelhecimento.
- Estas actividades são planeadas pelo(a) Director(a) Técnico(a) do Lar com colaboração do técnico responsável pela animação sociocultural da Instituição, tentando envolver os utentes sempre que o seu estado de saúde o permita, bem como as suas famílias e amigos, sempre que possível, na sua organização.
- Todas as Actividades Socioculturais e de Lazer são registadas em plano mensal o qual é aprovado em reunião de Direcção - Técnica com a colaboração dos técnicos envolvidos no seu planeamento;
- O Plano Mensal de Actividades Socioculturais e de Lazer é afixado em local definido pela Instituição para consulta dos Utentes e seu responsável.
- Todas as actividades ocupacionais e de lazer realizadas no exterior, são consideradas extras, podendo os familiares e amigos dos Utentes participarem, sendo esta despesa coberta pelos mesmos.

### Horários

O horário de funcionamento da Instituição é de 24h/dia, todos os dias da semana.

Os horários das refeições são os seguintes:

- Pequeno-almoço – até às 10h;
  - Almoço – 13h – 14h ;
  - Lanche – 16h - 17h;
  - Jantar – 19h- 20h.
  - Ceia – Depois das 20:30h
- O horário das visitas é nos dias úteis e fins-de-semana das 15h00 às 19h00h.Devendo os visitantes procederem de modo a não prejudicar o funcionamento da instituição. Não é permitido visitas fora do horário previsto, salvo em situação devidamente justificada.

### Saídas dos Residentes da Instituição

- Os Utentes têm liberdade de movimentação interna e externa, podendo ausentar-se da Instituição. Para tal o Familiar/Responsável deverá preencher um formulário, justificando tal pretensão.



- Compromete-se cada Utente e/ou Familiar/Responsável a comunicar os períodos de ausência e/ou saídas dos Utentes da Instituição à Direção Técnica, sendo que os períodos de ausência de mais que um dia deverão ser comunicados com pelo menos 24h de antecedência e os de grande ausência (mais que uma semana), com antecedência de uma semana.
- Nos períodos de ausência e/ou saídas dos Utentes, a Instituição não assume qualquer responsabilidade sobre o estado de saúde ou qualquer outra situação na qual o Utente possa estar envolvido;
- Sempre que o utente se ausentar, deverá obrigatoriamente registar a sua saída, no livro existente para o efeito.

## **5. Direitos e Deveres dos utentes**

### **Direitos dos utentes**

Durante a estadia no Lar, cada utente tem o direito a:

- Todos os Utentes devem ser tratados com respeito e dignidade, garantindo a sua identidade, liberdade, direitos de cidadania e capacidade de decisão; Esta obrigação abrange também todos os profissionais da instituição;
- Os Utentes têm direito a ser ouvidos, tomar parte nas decisões que lhes dizem diretamente respeito; Igualdade de tratamento e oportunidades; Respeito pelas suas convicções;
- Participar em todas as atividades do Lar de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Cuidados de saúde urgentes, incluindo apoio à medicação (o utente deverá, sempre que possível, manter o acompanhamento do seu médico anterior);
- Cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupa e alimentação adequada às suas necessidades;
- Contactar com os seus familiares e amigos sempre que queira ou, em caso de incapacidade o solicite;
- Ter acesso às ementas semanais;
- Ausentar-se do Lar temporariamente, desde que comunique a Instituição com antecedência
- Aos Utentes deve ser garantido o direito de participação na vida da Instituição;



## Deveres dos utentes

- Cumprir as normas constantes deste Regulamento, do qual tem posse, sendo entregue ao Utente e seu Responsável, no acto da sua admissão;
- Efetuar o pagamento da mensalidade no até ao dia 10 de cada mês, de acordo com o contrato de alojamento e prestação de serviços;
- Respeitar os horários das refeições, por forma a não prejudicar o funcionamento da instituição;
- Evitar os conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os utentes e um bom ambiente geral da instituição;
- Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- Por questões higiénicas e de saúde não é permitido aos utentes terem nos quartos produtos alimentares.
- Não é permitido os utentes fecharem à chave os seus quartos durante o dia e noite, salvo em períodos prolongados de ausência, sendo a chave entregue á Encarregada Geral;
- Pagar as despesas extra que não estão contempladas na mensalidade;
- Comunicar, caso decida sair definitivamente do Lar, com 30 dias de antecedência, à Direção do Lar;
- Respeitar todos os utentes e todos os que trabalham no estabelecimento;
- Cumprir as regras do sector de saúde relativas a medicamentos, não podendo ter na sua posse qualquer espécie de medicamento a não ser que lhe seja entregue por algum responsável de saúde (enfermeiro ou médico);
- Comunicar ao sector da saúde qualquer ato médico efetuado no exterior, bem como a respetiva prescrição de medicamentos ou outros tratamentos;

## 6. Direção Técnica

- O Director Técnico do Lar deverá ter formação técnica e académica adequada na área das ciências sociais e humanas assumindo a direção do estabelecimento e devendo promover condições de autonomia e bem-estar, assim como promover a integração da pessoa idosa na comunidade.



- Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade da área social do estabelecimento, sendo responsável por todos os aspetos a ela ligados. Por delegação da Direção poderão ser-lhe atribuídas outras responsabilidades no âmbito da gestão do estabelecimento. O(a) Diretor(a) Técnico(a) deve ser substituído nas suas ausências por um elemento indicado pela Direção.

### **Funções do(a) Director(a) Técnico(a)**

#### **No âmbito da Gestão:**

- Dirigir toda a área social do estabelecimento e aquelas que por delegação da Direção lhe tenham sido confiadas;  
Em colaboração com a Encarregada Geral, providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação/esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria, dando conhecimento do facto à Direção;
- Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade. Destas reuniões será dado conhecimento prévio à Direção;
- Propor ações de Formação de acordo com a avaliação de necessidades da instituição;
- Participar nas reuniões de Direção quando para tal solicitado(a);
- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija, ou a contratação eventual de pessoal, quando se verificarem faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos de avaliação do desempenho do pessoal;
- Zelar pela aplicação efetiva deste Regulamento;
- Dar conhecimento à Direção das alterações da situação dos utentes que impliquem alteração de mensalidade, bem como comunicar situações anómalas ou que constituam



infração ao disposto neste Regulamento, sejam elas cometidas por utentes, familiares ou funcionários (as) da Instituição;

- Receber e gerir as sugestões, queixas e reclamações dos utentes, profissionais e outras pessoas que entrem ou mantenham contacto com a Instituição;
- Criar instrumentos de registo que permitam aferir a prestação dos cuidados diários e a sua qualidade;

***No âmbito do Serviço Social:***

- Administrar o processo de admissão do utente, dando a conhecer todos os procedimentos a serem realizados à Direção, sendo a toma de decisão de admissão do Utente avaliada em conjunto com a Direção, Direção Técnica e sempre que necessário com o Departamento Médico e de Acompanhamento Psicossocial;
- Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, toda a informação de carácter confidencial devidamente classificada e à qual só terá acesso o pessoal técnico e a Direção;
- Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída dos utentes;
- Esclarecer o utente/família sobre a tabela das mensalidades estabelecidas e respectivas condições;
- Dar previamente a conhecer ao utente/família este Regulamento, bem como o Contrato de prestação de serviços.
- 

***No âmbito da Animação Sociocultural***

- Elaborar o Plano Anual de atividades com a participação do técnico de Animação Sociocultural e os próprios utentes, submetendo-o à aprovação da Direção;
- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o envolvimento dos voluntários;
- Dinamizar atividades de convívio e de estreitamento de laços familiares;
- Apresentar à Direção relatórios relativos às atividades que forem sendo concretizadas.



### **7. Encarregada Geral**

- Coordenar e orientar a atividade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade (Auxiliares de Serviços Gerais e Acção Directa).
- Atuar em situações de urgência, relacionadas com os profissionais que estão sob a sua responsabilidade e/ou com os utentes.
- Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços.
- Requisitar, receber, controlar e distribuir artigos de higiene e conforto.
- Requisitar, receber, controlar e distribuir produtos/materiais necessários ao funcionamento de equipamentos e serviços.
- Registar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos utentes, responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

### **8. Ajudante de Ação Direta**

- Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- Distribuir as refeições aos utentes;
- Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes;
- Distribuir e arrumar as roupas dos utentes;
- Acompanhar os utentes a consultas e/ou deslocações;
- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Director(a) Técnico(a) ou Encarregada Geral, com o devido enquadramento.
- Outras tarefas inerentes à função;

### **9. Auxiliar de Serviços Gerais**

- Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;
-





## 10. Direitos e Deveres dos trabalhadores

- Todos os trabalhadores deverão respeitar os utentes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
- É dever dos trabalhadores desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição.
- Os funcionários têm direito a ser respeitados pelos utentes e seus familiares bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.
- Os funcionários estão expressamente proibidos de aceitar bens ou outros valores que lhes sejam entregues pelos utentes exceto os que se destinam a adquirir bens para consumo/uso próprio do utente. De todas estas ações, mesmo na forma tentada, deve ser dado conhecimento imediato à Direção-
- É proibida a exigência ou aceitação de qualquer forma de contributos ou participações, do Utente e/ou seus Familiares, não expressamente previstos em Regulamento Interno. A infração desta norma é passível de procedimento disciplinar, seguido de despedimento.
- A violação do dever supra constitui uma transgressão disciplinar muito grave do dever de conduta por parte do trabalhador.

## 11. Funcionamento Interno – Especificidades

- As **ementas** são realizadas mensalmente, sendo afixadas na Sexta-feira anterior a cada semana, num placard junto das escadas no piso 0. Todos os utentes que necessitem de dieta prescrita pelo médico, devem entregar um relatório do mesmo à Diretora Técnica para que seja atendida esta necessidade.
- O Lar tem uma equipa de **saúde** composta por uma médica e uma enfermeira. A médica atende semanalmente em dia fixado previamente, e a enfermeira está presente no lar diariamente, 3h30 por dia, salvo 1 dia por semana. O sector da enfermagem é responsável pela distribuição da medicação, pelo controlo das glicemias e das tensões arteriais, bem como de qualquer outro cuidado de enfermagem;
- Na instituição, os utentes estão agrupados de acordo com o seu **grau de dependência** para uma melhor satisfação das suas necessidades. Os utentes com um maior grau de dependência, fazem as suas refeições e passam o dia no piso 0, e os autónomos e semiautónomos no piso 1



e 2 respetivamente. Sendo que, o agrupamento desses utentes, cabe única e exclusivamente à Direção e equipa técnica. A mudança, do agrupamento dos utentes, é efetuada pela Direção, sempre que esta achar conveniente, sendo a sua decisão soberana.

- Não é permitido circular dentro da instituição com chinelos de quarto, robes ou pijamas. Os utentes, deverão vestir-se diariamente com roupa adequada com a estação do ano.
- No **refeitório**, os utentes têm sempre um lugar definido, cabendo à Direção a decisão de mudança de lugar sempre que necessário;
- Todas as refeições, deverão ser sempre efetuadas no refeitório, salvo em situação de doença devidamente justificada.
- Não é permitido aos familiares/representante legal, **trazer comida confeccionada do exterior**. A comida efetuada dentro da instituição é feita de acordo com as regras de qualidade alimentar, Sendo o processo controlado e da responsabilidade da empresa que explora a cozinha da instituição.
- A instituição, aconselha a que o utente **não tenha dinheiro** em seu poder. Este deverá ser entregue à Direção para ser guardado no cofre.
- A instituição, dispõe de algumas **ajudas técnicas** (cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, etc) que o utente poderá usufruir pontualmente. Caso se verifique que o mesmo, necessita da ajuda técnica de uma forma contínua, cabe ao familiar/representante legal, a aquisição da mesma para o utente, sendo que, a instituição não poderá garantir a disponibilidade dos seus materiais de uma forma contínua.
- Celebra-se **Missa** na capela do Lar diariamente às 11h30 da manhã. Estes horários estão sempre sujeitos à disponibilidades do Sr. Padre. A participação na Missa está aberta não só a utentes mas também a seus familiares e conhecidos, bem como ao público em geral. Para os utentes que desejarem o Terço é rezado todos os dias às 17:30h na capela do Lar.
- Os utentes, devidamente autorizados, podem sair do Lar nas suas **saídas de rotina**, tendo de comunicar sempre na portaria ou à pessoa responsável na casa no momento, e registar no livro para o efeito. Os utentes podem sair depois de tomarem o Pequeno-Almoço e deverão regressar no máximo até às 22h, exceto em situações previamente comunicadas e justificadas. As saídas excecionais (fins-de-semana, férias, consultas com familiares) devem ser previamente comunicadas ao responsável na casa. Em casos de ausências prolongadas os utentes devem avisar com antecedência para que levem consigo a medicação necessária.



- As **visitas** decorrem preferencialmente entre as 15h e as 19h de 2ª a Domingo. Se alguma vez for necessário haver visitas no período da manhã devem ser recebidas nos espaços comuns para não interromper as limpezas diárias dos quartos, sendo de carácter pontual e justificado.
- Os utentes podem receber chamadas telefónicas até às 21h de modo a salvaguardar o descanso dos restantes. Fora deste período só as vigilantes atendem o telefone e transmitem o recado ao utente.

## **12. Falecimento de Utentes**

- Em caso de falecimento do utente, a Diretora Técnica, ou alguém responsável da instituição fará todos os esforços para contactar o familiar ou o responsável pelo internamento, para informar e tomar todas as medidas para a realização do respetivo funeral.
- O Lar responsabiliza-se de chamar o médico para passar a certidão de óbito, sendo da responsabilidade dos familiares a funerária. Até uma semana após o falecimento os familiares deverão ir ao Lar levantar todos os pertences do utente.

## **13. Considerações Finais**

- Este regulamento é entregue no ato de admissão para ser lido e cumprido pelos utentes e familiares.
- O presente documento está sujeito a avaliação e eventual revisão após um ano de vigência.
- O mapa de pessoal e respetivo horário de trabalho encontra-se afixado no placard junto da secretaria podendo ser consultado por todos os utentes e familiares.



#### 14.Omissões

- Todas as omissões deste regulamento, e questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pela Instituição serão resolvidas de acordo com este regulamento, e com o parecer dos técnicos e da Direção da Sociedade Espanhola de Beneficência;

*Aprovado em reunião de Direção no dia xx de Dezembro de 2012*

**O Diretor/(a) Técnico**

---

**A Direção**

---