

# **Reglamento Interno de Funcionamiento**

## **Lar Para Idosos**



**INDICE****CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma I – Missão.....	04
Norma II – Legislação Aplicável.....	04
Norma III – Fins .....	05
Norma IV – Objectivos da Resposta Social.....	05

**CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

Norma V – Conceitos.....	06
Norma VI – Condições Gerais de Admissão .....	06
Norma VII – Critérios de Admissão / Priorização na lista de espera.....	07
Norma VIII – Processo de candidatura .....	07
Norma IX – Documentos necessários para a inscrição .....	08
Norma X – Admissão.....	09
Norma XI – Acolhimento de novos clientes.....	09
Norma XII – Processo Individual.....	10
Norma XIII – Composição dos processos individuais dos clientes .....	10

**CAPITULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

Norma XIV – Instalações .....	12
Norma XV – Horários de funcionamento .....	12
Norma XVI – Horários dos colaboradores .....	12
Norma XVII – Horário de atendimento a familiares .....	13
Norma XVIII – Horários de colaboradores de enfermagem.....	13
Norma XIX – Horários de actividades e repouso.....	13
Norma XX – Horário de visitas .....	13
Norma XXI – Horário de refeições .....	14
Norma XXII – Saídas do estabelecimento.....	14
Norma XXIII – Acompanhamento do cliente .....	15
Norma XXIV – Participação familiar na vida do cliente.....	15
Norma XXV – Óbitos .....	15
Norma XXVI – Reuniões gerais com os clientes e com familiares .....	16
Norma XXVII – Bens e valores do cliente .....	16
Norma XXVIII - .....	16
Norma XXX – Conceitos de dependência do cliente.....	17
Norma XXX – Alimentação .....	17

Norma XXXI – Saúde .....	18
Norma XXXII – Transportes .....	19

#### **CAPITULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES**

Norma XXXIII – Conceito e cálculo de comparticipação familiar directa.....	19
Norma XXXIV – Cálculo da mensalidade devida .....	21
Norma XXXV - Aplicação do Protocolo de colaboração celebrado entre o MTSS e a CNIS.....	21
Norma XXXVI – Prestação de serviços integrados na mensalidade .....	22
Norma XXXVII – Prestação de serviços não integrados na mensalidade.....	22
Norma XXXVIII – Pagamento das mensalidades .....	23
Norma XXXIX – Efeitos de não pagamento .....	23
Norma XL – Redução de mensalidades.....	23
Norma XLI – Responsabilidade pelo pagamento .....	24

#### **CAPITULO V – RECURSOS HUMANOS PRÓPRIOS DA INSTITUIÇÃO**

Norma XLII – Quadro do Pessoal .....	24
--------------------------------------	----

#### **CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES**

Norma XLIII – Direitos dos clientes.....	28
Norma XLIV – Deveres dos clientes .....	29
Norma XLV – Direitos do Lar para idosos.....	29
Norma XLVI – Deveres do Lar para idosos.....	30
Norma XLVII – Direitos dos trabalhadores da instituição .....	30
Norma XLVIII – Deveres dos trabalhadores da instituição .....	30
Norma XLIX - Direitos dos voluntários .....	31
Norma L - Deveres dos voluntários.....	32
Norma LI - Livro de reclamações .....	32
Norma LII – Parcerias .....	33

#### **CAPITULO VII – LOCAIS DE INTERESSE NA COMUNIDADE**

Norma LIII – Eventos de interesse .....	33
Norma LIV – Outras entidades.....	33

#### **CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Norma LV – Entrada em Vigor/ Aprovação .....	34
--	----

# **Regulamento Interno de Funcionamento**

## **Lar Para Idosos**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Norma I**

##### **Missão**

1. O Centro Infantil e Social de Cesar (CISC) / Lar para Idosos, é uma I.P.S.S. com sede em Cesar, com estatutos registados na Direcção Geral de Acção Social sob o nº74, a folha 80 em 22/10/81.
2. O presente regulamento tem por objectivo definir normas gerais de funcionamento que permitam atingir os objectivos estatutários, no âmbito do Lar para Idosos do CISC, adiante designado por Instituição.

#### **Norma II**

##### **Legislação Aplicável**

O Centro Infantil e Social de Cesar rege-se igualmente pelo estipulado no acordo com o protocolo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no artº 4º, nº2, do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-lei nº

119/83, de 25 de Fevereiro e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio.

Rege-se também pelo estipulado no Despacho Normativo nº 12/98 de 25 de Fevereiro de 1998; pelo Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Aveiro, datado de 30 de Maio de 2008; Pelo Guião Técnico nº 3 – Lar para idosos e pela Orientação Normativa de 02/07/1997 – Circular nº 3.

### **Norma III**

#### **Fins**

1. A Instituição procura viabilizar as acções de solidariedade social através das respostas sociais direccionadas à população idosa, nomeadamente pelos serviços de Lar de Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
2. O Lar para Idosos destina-se a acolher pessoas idosas, com mais de 65 anos, desinseridas do seu meio familiar e/ou social, e que expressem livremente a sua vontade em ser admitidos.
3. São considerados clientes do Lar de Idosos, os indivíduos de ambos os sexos que sejam admitidos em conformidade com o presente regulamento interno.
4. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um representante que assuma a responsabilidade pelo internamento.

### **Norma IV**

#### **Objectivos da Resposta Social**

1. Assegurar a satisfação das necessidades básicas do Cliente, tais como: Alojamento, Cuidados de Saúde, Cuidados de Higiene, Conforto, Ocupação e Lazer;
2. Promover a continuidade ou restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
3. Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
4. Assegurar o tratamento e acompanhamento bio-psíco-social;
5. Favorecer os sentimentos de interacção, auto-estima e segurança;
6. Participar no desenvolvimento normal do processo de envelhecimento.
7. Criar condições para que o cliente possa explicitar as suas capacidades criadoras participando activamente na vida do Lar.

8. Manter as instalações, regras de funcionamento e espaços envolventes inteiramente adequados à cabal realização dos objectivos anteriormente mencionados.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Norma V**

#### **Conceitos**

Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

1. Candidatura - é o acto de manifestação de vontade do candidato ou seu representante, formulado através do preenchimento de ficha própria;
2. Inscrição - é o acto administrativo que se traduz na instrução plena do processo de candidatura do idoso, após reunião de todos os documentos. Só após a inscrição poderá ser considerada a possibilidade de admissão efectiva ou colocação em lista de espera;
3. Admissão - é o acto de vinculação definitiva ao objecto de Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente e o Lar para Idosos do CISC.

#### **Norma VI**

#### **Condições Gerais de Admissão**

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
2. Manifestar vontade em ser admitido;
3. Estar nomeado um representante do Cliente, que o substitua em todos os seus impedimentos de manifestações de vontade própria.
4. Estar subscrito o contrato de prestação de serviços que vincule a Instituição e o cliente ou representante.

## **Norma VII**

### **Critérios de Admissão/Priorização na lista de espera**

(total de 100 pontos)

1. A admissão dos Clientes no Lar para Idosos deverá obedecer a critérios de ordem familiar e socioeconómica, tendo em especial consideração as seguintes situações:

- 1.1 Situação socioeconómica precária e socialmente desfavorecida (20 pontos)
- 1.2 Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social (17 pontos);
- 1.3 Necessidade expressa pelo cliente quando este é autónomo nas suas decisões, ou observada, no caso dos restantes (15 pontos);
- 1.4 Abandono familiar (11 pontos);
- 1.5 Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (9 pontos);
- 1.6 Conflito familiar/marginalização/exclusão (7 pontos);
- 1.7 Ter um familiar a frequentar a resposta social (6 pontos);
- 1.8 Residir na área geográfica da resposta social (5 pontos);
- 1.9 Isolamento pessoal (4 pontos);
- 1.10 Situação de isolamento geográfico (3 pontos);
- 1.11 Ausência de alternativa residencial (2 pontos);
- 1.12 Idade do cliente (1 ponto);

2. A Instituição reserva o direito de, a título excepcional e de comprovada necessidade do Idoso, proceder à admissão de clientes que não se enquadrem nos critérios acima mencionados.

3. No caso de Cliente com família, o internamento será feito a título provisório e sempre que se verifique a vontade do cliente abandonar o Lar para idosos, a família responsabilizar-se-á pelo seu acolhimento.

## **Norma VIII**

### **Processo de Candidatura**

1. O pedido de admissão é feito pelo cliente ou pelo seu representante, a Directora Técnica regista no livro de inscrições para Lar de Idosos, procede ao preenchimento da respectiva ficha de inscrição, entrega a carta de Admissibilidade bem como o Regulamento Interno após a sua explicação pormenorizada tal como descrito no

processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de candidatura – SEN. PC01 (LAR).

2. Após entrada da ficha de inscrição será efectuada uma visita domiciliária pelo Técnico de Serviço Social e Enfermeiro do CISC e/ou o cliente desloca-se à Instituição para conhecer as instalações, os serviços e a equipa técnica, com a finalidade de elaborar o parecer técnico com vista à tomada de decisão por parte da Direcção.

3. Procede-se a análise dos dados obtidos, elaborando-se um relatório de análise, hierarquização e aprovação dos candidatos que será enviada para parecer da Direcção.

4. Celebração e assinatura do Contrato de Prestação de Serviços na presença do Advogado da Instituição.

## **Norma IX**

### **Documentos necessários para a inscrição**

1. A inscrição é feita mediante o preenchimento e entrega de um impresso fornecido pelo Lar para idosos, que deve ser acompanhado dos seguintes documentos:

1.1 Fotocópia do Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão;

1.2 Fotocópia do Cartão de Saúde ou cartão do cidadão;

1.3 Fotocópia do Cartão de Pensionista e/ou Beneficiário ou cartão do cidadão;

1.4 Fotocópia do Cartão de Contribuinte ou cartão do cidadão;

1.5 Declaração médica comprovativa da inexistência de doenças infecto-contagiosas e de foro psiquiátrico acompanhado por um resumo do processo clínico;

1.6 Fotocópia da declaração de rendimentos do agregado familiar;

1.7 Fotocópia comprovativa do valor da pensão;

1.8 Meios complementares de diagnóstico actualizados;

1.9 Ficha de medicação preenchida pelo médico assistente.

2. Sempre que o contrato de prestação de serviços seja subscrito por outras pessoas para além do candidato, a inscrição deve conter cópia do Bilhete de Identidade e cartão de contribuinte ou cartão do cidadão dos subscritores.

3. Toda a documentação acima mencionada fará parte do processo individual do Cliente.

## **Norma X**

### **Admissão**

1. A admissão efectua-se em data marcada com o idoso e o seu representante acautelando a entrega prévia do enxoval e todos os documentos, meios complementares de diagnóstico e medicação prescrita, tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de admissão – SEN. PC02 (LAR)).

2. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Director Técnico, sujeito a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.

## **Norma XI**

### **Acolhimento de Novos Clientes**

De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada idoso, a sua recepção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida entre a Família e a Técnica Superior de Serviço Social, tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de Admissão – SEN. PC02 (LAR)).

No primeiro dia no Lar para Idosos, a Técnica de Serviço Social acolhe a família, apresentando a equipa que prestará serviço ao mesmo, leva-o a uma visita pelo Lar, no caso daqueles que ainda não o tenham feito e encaminha-o para o quarto para se poder instalar.

Posteriormente é apresentado aos restantes idosos, e integrado em actividades que estejam a decorrer se for do seu agrado.

Durante os primeiros 30 dias do cliente no lar será elaborado um Programa de Acolhimento Inicial (PAI) onde estarão descritas as actividades que este executa e os cuidados prestados. Findo este período é feito um relatório sobre o PAI e elaborado o Programa de Desenvolvimento Individual do cliente, pela equipa técnica, cliente e família.

## **Norma XII**

### **Processo Individual**

1. Todos os clientes terão três processos individuais devidamente organizados, a saber:
  - 1.1 O Processo Social na Direcção Técnica, que integra todas as peças processuais do processo de admissão e todas as informações decorrentes do cumprimento geral do presente regulamento;
  - 1.2 O Processo de Saúde no Gabinete Médico, que integra todos os elementos relevantes à situação clínica dos clientes para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde;
  - 1.3 O Processo Administrativo na secretaria, que integra todos os dados identificativos do cliente, representante e dados económicos.
  
2. Todas as informações contidas nos processos individuais estão sujeitas a sigilo profissional.
  
3. Os Processos dos clientes serão revistos no início de cada ano civil para actualização de dados.

## **Norma XIII**

### **Composição dos processos individuais dos clientes**

1. Deverão constar no processo social do cliente os seguintes documentos:
  - 1.1 Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
  - 1.2 Ficha de inscrição;
  - 1.3 Ficha de avaliação inicial de requisitos;
  - 1.4 Carta de admissibilidade e de aprovação;
  - 1.5 Contrato de prestação de serviços;
  - 1.6 Dados identificativos do representante institucional;
  - 1.7 Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura;
  - 1.8 Dados de identificação e caracterização social do cliente;
  - 1.9 Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
  - 1.10 Identificação e contactos de pessoas próximas do cliente em caso de emergência /necessidade;

- 1.11 Ficha de avaliação diagnóstica;
- 1.12 Relatório do programa de acolhimento do cliente;
- 1.13 Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente;
- 1.14 Plano de Desenvolvimento individual e respectiva revisão;
- 1.15 Relatórios de monitorização e avaliação do PDI;
- 1.16 Registos da prestação de serviços e participação nas actividades;
- 1.17 Registo de ocorrências de situações anómalas;
- 1.18 Registo do período de ausência;
- 1.19 Registos da cessação da relação contratual com indicação de data e motivo;
2. Deverão constar no processo individual de saúde os seguintes documentos:
  - 2.1 Folha de Admissão;
  - 2.2 Plano Individual de saúde;
  - 2.3 Notas de Enfermagem;
  - 2.4 Registos de sinais vitais;
  - 2.5 Ficha terapêutica;
  - 2.6 Ficha de indicação terapêutica;
  - 2.7 Registo de posicionamentos (quando aplicável);
  - 2.8 Registo de controlo de Glicemia e administração de insulina (quando aplicável)
  - 2.9 Avaliação multidimensional (psiquiatria);
  - 2.10 Diário clínico de psiquiatria;
  - 2.11 Meios complementares de diagnóstico;
  - 2.12 Comunicação de situações urgentes (quando aplicável)
  - 2.13 Anamnese / Entrevista psicológica
  - 2.14 Mini mental State Examination
  - 2.15 Escala de depressão geriátrica
  - 2.16 Resultados dos testes de avaliação psicológica
  - 2.17 Relatórios de psicologia
  - 2.18 Relatórios de Dinâmicas de Grupo
3. Deverão constar no processo administrativo os seguintes documentos:
  - 3.1 Cópia da ficha de inscrição;
  - 3.2 Cópia do bilhete de identidade ou cartão do cidadão do cliente e seu representante;
  - 3.3 Cópia do número de contribuinte do cliente e seu representante;
  - 3.4 Cópia do vale da pensão do cliente;
  - 3.5 Cópia do número de Segurança Social do Cliente.

### **CAPITULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Norma XIV**

#### **Instalações**

1. O Lar para idosos do CISC está sediada na Rua do Castelo, nº 623, Cesar, Concelho de Oliveira de Azeméis.
2. O Lar para Idosos é composto por: vinte e dois quartos, todos com W.C. integrado; dois compartimentos para banho assistido, um com cadeira de rodas e outro com banheira de hidromassagem; três salas de convívio; quatro W.C. comuns; refeitório; recanto de leitura e sala de visitas destinados aos clientes e possui também com destino ao pessoal: duas rouparias; duas zonas de sujios; lavandaria; secretaria; gabinete técnico; sala de direcção; gabinete de saúde; gabinete de gestão; copa; W.C. do pessoal; e vestiários.
3. As instalações encontram-se protegidas por um sistemas de videovigilância interno e externo das áreas comuns.

#### **Norma XV**

#### **Horários de funcionamento**

1. O Lar para Idosos funciona 24 horas e 365 dias por ano.

#### **Norma XVI**

#### **Horários dos colaboradores**

1. O Lar para Idosos funciona com três turnos, nos seguintes horários:  
Turno da manhã: das 07:00 às 14:30.  
Turno da Tarde: das 14:30 às 22:00.  
Turno da Noite: das 22:00 às 08:00.
2. Todos os turnos incluem uma interrupção de 30 minutos para a refeição.

## **Norma XVII**

### **Horário de Atendimento a Familiares**

O Lar para Idosos tem um dia semanal definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. Os dias estipulados serão a segunda-feira das 09:00 às 12:00 horas, e quinta-feira das 13:30 às 16:00 horas, podendo ser alterado sempre que se justifique.

## **Norma XVIII**

### **Horários de colaboradores de enfermagem**

Integrada no quadro do Pessoal o CISC tem uma enfermeira que se encontra na instituição de segunda a sexta-feira (e fins de semana sempre que se justifique).

Os familiares, através do seu representante, poderão ser sempre esclarecidos sobre a situação de saúde do cliente, sendo que será necessário informar com antecedência a Direcção Técnica, de modo a não colidir com o normal decorrer do funcionamento.

## **Norma XIX**

### **Horários de Actividade e Repouso**

1. As actividades recreativas/lazer funcionarão de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 12:00h e das 14:00h às 17:00 horas, sob a orientação de uma Animadora Social. São planeadas anualmente, e especificadas em planos semanais os quais são afixados no placard junto à secretaria com data, hora e actividade a desenvolver. Além destes planos, existem os Planos de Actividades Socioculturais individualizados, dependendo do grau de autonomia do cliente.

2. O Horário de repouso é o período compreendido entre as 20:00 e as 08:00 horas.

## **Norma XX**

### **Horário de Visitas**

1. As visitas aos clientes terão o seguinte horário:

- De 2ª a 6ª das 10:00 às 12:00 e das 14:30 às 18:30
- Sábados, Domingos e Feriados das 14:30 às 18:30

2. O Lar para Idosos pode proibir a entrada a visitas que provoquem alterações comportamentais no Cliente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da Instituição.
3. Visitas que desejem almoçar com o Cliente poderão fazê-lo mediante reservas com 3 dias de antecedência e pagamento de 5€ por refeição.

### **Norma XXI**

#### **Horário de Refeições**

O horário das refeições encontra-se estipulado da seguinte forma:

Pequeno-almoço: das 08:00 às 09:00 H

Suplemento da manhã: 10:30

Almoço: 11:30 às 13:00 H

Lanche: 16:00 às 16:30 H

Jantar: 19:00 às 20:00 H

Reforço alimentar: das 21:30 às 22:00 H

### **Norma XXII**

#### **Saídas do estabelecimento**

1. As saídas são livres e, regra geral, só devem estar condicionadas por indicação médica.
2. As saídas do Lar, mesmo que acompanhados por terceiros, devem ser comunicadas à Direcção Técnica, com mais de 48 horas de antecedência, com indicação da hora de saída e hora provável de regresso, podendo não ser autorizada, desde que existam impedimentos que o justifiquem.
3. No Lar para idosos, e à responsabilidade da Direcção Técnica, haverá registo de todas as saídas;
4. As saídas no âmbito da animação sociocultural serão da responsabilidade da Equipa Técnica e adequadas às condições físicas e psíquicas de cada cliente, salvo indicação médica ou familiar em contrário.

### **Norma XXIII**

#### **Acompanhamento do Cliente**

1. Os familiares serão informados, sempre que se considere necessário e/ou por eles solicitado, da situação do Cliente. Caso o Cliente manifeste vontade de manter a sua privacidade, a mesma será sempre respeitada.
2. As informações serão fornecidas ao representante do Cliente, de modo a facilitar a transmissão das mesmas.
3. O acompanhamento do Cliente nas consultas externas deverá ser da responsabilidade da família, sendo obrigação do Lar de Idosos o fornecimento de informações pertinentes relativas ao estado de saúde do Cliente, mediante parecer da Direcção Técnica far-se-á acompanhar de uma colaboradora.
4. A família deve comunicar de imediato à Direcção Técnica todas as informações pertinentes, relativas ao estado de saúde do Cliente. Caso tal obrigação não seja cumprida, todos os erros no tratamento do Cliente são da exclusiva responsabilidade da família.
5. O não acompanhamento por familiares às consultas externas não dispensa o Lar de o suprir.

### **Norma XXIV**

#### **Participação familiar na vida do cliente**

São direitos dos familiares para com os clientes:

1. Acompanhamento de um elemento da família na administração do lanche ao cliente;
2. Administrar a alimentação a um familiar acamado;
3. Auxiliar nos cuidados de imagem dos clientes (manicura, pedicura, execução da barba, corte de cabelo e hidratação da pele).
4. Acompanhamento do cliente a unidades de saúde.

### **Norma XXV**

#### **Óbitos**

1. O Lar para idosos deverá informar de imediato do óbito de Cliente, caso este ocorra nas instalações até às 00:00H. Caso ocorra após as 00:00H aos familiares serão informados a partir das 06:00 H.
2. O representante poderá solicitar ao Lar que seja informado logo após o óbito.

3. É da responsabilidade do representante definir a Agência Funerária e encaminhá-la para o Lar até às 08:00H.
4. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família.

### **Norma XXVI**

#### **Reuniões Gerais com os clientes e com familiares**

O Lar Para idosos assegura a realização de reuniões com os Clientes, pelo menos duas vezes por ano.

1. Os familiares, através de representante, serão convocados para as reuniões anuais.
2. As reuniões podem ser realizadas por iniciativa dos familiares devendo estas ser subscritas por, pelo menos, 50% dos representantes dos Clientes.
3. As reuniões podem também ser solicitadas pelos clientes individualmente no exercício dos seus direitos.

### **Norma XXVII**

#### **Bens e Valores do Cliente**

1. A Instituição não se responsabiliza por danos e roubos de bens à guarda do cliente (dinheiro, ouro, outros). Contudo, está à disposição um cofre que podem utilizar mediante o recibo de entrega.

### **NORMA XXVIII**

#### **Cessaçãõ de prestação de cuidados**

1. Por iniciativa do Cliente:
  - 1.1 Se um cliente desejar voluntariamente abandonar o Lar de Idosos, será celebrado o acordo de cessação do contrato de prestação de serviços que será anexado ao seu processo devendo indicar o motivo do seu abandono.
  - 1.2 Sempre que o Representante queira rescindir o contrato pela frequência do idoso na Resposta Social, deve fazê-lo com o mínimo de 30 dias de antecedência

1.3 Se o cliente abandonar o Lar de Idosos sem aviso prévio por mais 30 dias consecutivos será considerado desistente e só será readmitido em caso de não existirem inscrições em lista de espera;

1.4 Cancelada a inscrição, o idoso perde todas as prioridades de admissão ficando sujeito a lista de espera como se fosse um caso de primeira admissão.

2. Por iniciativa do CISC:

2.1 A inscrição será suspensa por deliberação da Direcção do CISC quando se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;

2.2 A prestação de serviços será também interrompida se se verificar o incumprimento culposo de disposições constantes no presente Regulamento.

## **Norma XXIX**

### **Conceitos de Dependência do Cliente**

1. Para todos os efeitos previstos neste regulamento entende-se por dependência/autonomia o seguinte:

1.1 Inteiramente autónomo – Cliente dotado de plena capacidade de locomoção, discernimento e de auto-satisfação das necessidades básicas da vida diária, sem necessidade de qualquer apoio pessoal;

1.2 Autónomo com ajuda – Cliente que necessita de supervisão na satisfação das necessidades básicas da vida diária, nomeadamente quanto ao vestuário, banho e satisfação das necessidades fisiológicas;

1.3 Dependente parcial – Cliente que possui algum grau de autonomia, necessita de ajuda no vestuário e locomoção com utilização de cadeira de rodas;

1.4 Dependente – Cliente que necessita de apoio para a satisfação de todas as necessidades básicas da vida diária.

## **Norma XXX**

### **Alimentação**

1. A alimentação é fornecida pelo Lar para idosos, sob orientação de um Nutricionista do HACCP.

2. As ementas serão afixadas semanalmente no placard informativo junto à secretaria, de modo a serem consultadas pelos clientes e seus representantes.

3. A instituição não se responsabiliza por qualquer alimento adquirido pelo cliente/família.
4. Não são considerados como alimentação, todos os produtos que não dependam da supervisão do Técnico do HACCP.
5. O CISC confecciona as dietas prescritas pelos médicos sempre que necessário.
6. Não se aconselha trazer bolos ou quaisquer outros alimentos e bebidas, especialmente para os diabéticos. Os familiares que desejarem adquirir um bolo de aniversário devem requisitar ao Lar, que tem confecção própria (evitando a possibilidade de intoxicação alimentar).

### **Norma XXXI**

#### **Saúde**

1. A Instituição privilegia a continuação da vigilância de saúde feita pelo médico de família. O CISC faculta o transporte e acompanhamento às consultas gratuitamente, na Unidade de Saúde Familiar Nordeste. Caso a admissão do Cliente altere a zona de residência, ter-se-á de inscrever na Unidade de Saúde Familiar Nordeste, sito em Cesar. A alteração do médico de família é da responsabilidade do Cliente / família.
2. A prescrição de medicamentos é da responsabilidade do médico de família dos clientes, tal como descrito no processo do Sistema de Gestão da Qualidade (Processo de candidatura – SEN. PC01 (LAR).
3. O Lar para idosos assume a responsabilidade de os administrar.
4. O Fornecimento da medicação poderá ser feito por duas vias: ou fica ao encargo da família, que trará os medicamentos de acordo com a solicitação mensal da enfermeira, ou então a família abrirá uma conta na farmácia indicada pelo Lar para idosos, onde será levantada toda a medicação necessária, tendo no final de cada mês a família que se deslocar à farmácia para entrega de receitas e efectuar o pagamento.
5. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da enfermeira contratada pela Instituição
6. Em caso de acidente ou doença súbita o idoso será assistido na Unidade de Saúde designada pelo INEM. Será de imediato avisado o Representante institucional do Cliente, que se deverá deslocar ao Hospital onde se encontra o mesmo para acompanhamento da situação.
7. Prestação de serviços de psicologia;
8. Prestação de serviços de psiquiatria;
9. Prestação de serviços de podologia;

10. O CISC assegura anualmente a realização de rastreios visuais e dentários a todos os clientes.

### **Norma XXXII**

#### **Transportes**

1. O Lar poderá dispensar transportes nos casos indispensáveis à prestação de serviço, mediante parecer da Directora Técnica.
2. As deslocações para consultas externas particulares indispensáveis e não asseguradas por familiares podem ser asseguradas pelo Lar, cobrando-se por um serviço extra. A deslocação da viatura é paga ao Quilómetro no valor de 70 cêntimos, sendo esta tabela actualizada anualmente de acordo com a inflação.
3. Em situações de acidente ou doença súbita não serão debitadas aos clientes as despesas de transporte

## **CAPITULO IV**

### **COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES**

#### **Norma XXXIII**

##### **Conceito e Calculo de Participação familiar directa**

1. A participação familiar directa é a quantia mensal devida e a pagar pelo cliente e pelo agregado familiar directo, como contrapartida do contrato de prestação de serviços.
2. Para efeitos de determinação do montante da participação familiar directa, entende-se que:
  - 2.1 Agregado Familiar Directo - é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, união de facto, desde que vivam em economia comum e comunhão de mesa e habitação;
  - 2.2 Rendimento Mensal - é o duodécimo da soma dos rendimentos líquidos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar directo;
  - 2.3 Despesas Mensais Fixas - são o duodécimo das despesas anuais do agregado familiar directo, realizadas por imposição legal (IRS e descontos para a Segurança

Social), por imposição contratual sobre a habitação ou com a aquisição de medicamentos de uso continuado, no caso de doenças crónicas.

3. O cálculo do rendimento mensal "per capita" é efectuado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF-D}{N} \quad ,em \ que$$

R – Rendimento "per capita"

Rf - Rendimento anual ilíquido do agregado familiar no ano civil anterior.

D- Despesas fixas e elegíveis anuais do ano civil anterior, sendo que se consideram: 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; e as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas anteriormente mencionadas, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

N- Número de elementos do agregado familiar à data da admissão e/ou da renovação.

4. As fórmulas e regras de cálculo transcritas constituem critérios orientadores fixados pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho para a definição das comparticipações.

5. As comparticipações familiares são determinadas de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar dos clientes, segundo a seguinte tabela:

RESPOSTA SOCIAL	TIPOLOGIA	PERCENTAGEM SOBRE O RENDIMENTO PER CAPITA
Lar para Idosos	Situação Tipo	70%

A comparticipação familiar directa distribui-se conforme os seguintes escalões, em função do teor de dependência do cliente:

-Inteiramente autónomo: 70%

-Autónomo com ajuda 75%

-Dependente parcial: 80%

-Dependente que aufera o Complemento por Dependência: 85%

A percentagem de 70% estipulada para os lares de idosos poderá ser elevada até 85% do rendimento “per capita” dos clientes tal como o estipulado na norma III alínea a) e b), da Circular nº 3 de 02/05/1997.

Após a admissão, e conforme o grau de dependência, a comparticipação familiar directa será actualizada com conhecimento do Cliente e/ou Representante.

#### **Norma XXXIV**

##### **Cálculo da mensalidade devida**

1. A mensalidade devida não pode ser, em nenhum caso, de montante superior ao custo médio cliente/mês verificado no ano civil anterior.
2. À mensalidade devida pela prestação de serviços acrescem todos os custos nela não incluídos, disponibilizados pela Instituição a solicitação do cliente ou seu representante, que deverão ser pagos em conjunto com a mensalidade devida no mês seguinte.

#### **Norma XXXV**

##### **Aplicação do Protocolo de colaboração celebrado entre o MTSS e a CNIS**

1. Para os clientes admitidos a partir de 28/07/2008, aplica-se o seguinte:
  - 1.1 A percentagem para a determinação da comparticipação familiar pode ser elevada até 85% do rendimento “per capita” relativamente aos clientes que recebem complemento por dependência de 1º grau.
  - 1.2 Sempre que o somatório da comparticipação familiar com a comparticipação financeira da segurança social seja inferior a 125% do valor de referência, previsto no protocolo de cooperação celebrado, anualmente, entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social, pode ser acordado com os descendentes em 1º grau da linha recta, mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do diferencial.
  - 1.3 A comparticipação familiar somada à comparticipação financeira da Segurança Social e à eventual comparticipação dos descendentes de 1º grau de linha recta, não pode exceder 125% do referido valor de referência que, para o ano de 2009, está fixado em 775,77€/cliente/mês.

1.4 Para clientes admitidos a partir de 29/07/2009, e quando não existam descendentes de 1º grau na linha recta, ou existindo o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente mediante outorga de acordo escrito o pagamento do diferencial a que se refere o ponto 1.2 com as pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias previstas no Código Civil, desde que voluntariamente queira(m) assumir essa obrigação.

### **Norma XXXVI**

#### **Prestação de serviços integrados na mensalidade**

Os serviços integrados na mensalidade são os em uso na Instituição, que incluem:

1. Alimentação constante da ementa;
2. Higiene;
3. Tratamento de roupa;
4. Alojamento
5. Cuidados médicos primários e de enfermagem;
6. Actividades recreativas e ocupacionais;
7. Administração dos serviços adicionais.
8. Deslocação a qualquer unidade de saúde.
9. Rastreios anuais (dentário e visual)
10. Fisioterapia.

### **Norma XXXVII**

#### **Prestação de serviços não integrados na mensalidade**

Os serviços adicionais não integrados na mensalidade devida são:

1. Produtos de incontinência, produtos para a realização de cuidados de enfermagem (pensos, algáliação, sondas naso-gástricas, injectáveis) e medicação (conforme tabela afixada no CISC)
2. Meios complementares de diagnóstico;
3. Consultas externas e taxas moderadoras;
4. Transporte no valor de 70 cêntimos / km;
5. Actividades de recreio/animação a longa distância e que impliquem portagens, sendo o valor das mesmas dividido pelos clientes que participarem na actividade.

6. Outras despesas de carácter pessoal solicitadas pelo cliente/familiares e não incluídas no objecto do contrato de prestação de serviços;
7. Médico psiquiatra;
8. Podologista;
9. Transporte dos clientes a consultas de especialidade (70centimos/Quilometro);
10. Estomatologia.

### **Norma XXXVIII**

#### **Pagamento das mensalidades**

1. O Cliente, ou o seu representante, pagará mensalmente os serviços prestados, na secretaria e até ao dia 8 de cada mês ou no dia útil posterior, quando este coincidir com um Sábado, Domingo ou Feriado, acrescido dos custos adicionais realizados no mês anterior, caso existam.
2. Após a saída do Lar para idosos, a qualquer título, todos os créditos deverão ser evocados e pagos no prazo de 30 dias.
3. O pagamento da mensalidade, no caso de ser efectuado por familiares, deverá ser feito impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês. No caso do pagamento passar para o mês seguinte, sofrerá um agravamento de 20%.

### **Norma XXXIX**

#### **Efeitos de não pagamento**

1. Os atrasos superiores a 60 dias originam a revogação unilateral e automática do contrato de prestação de serviços, por parte da Direcção.
2. Caso os familiares não acolham o cliente, findo o prazo anterior, entendem-se reunidos os elementos do crime de abandono, a participar ao Ministério Público.

### **Norma XL**

#### **Redução de Mensalidades**

1. Em caso de ausência justificada ou férias dos Clientes do Lar, o pagamento da mensalidade processar-se-á sem qualquer redução.
2. No caso de falecimento, se este ocorrer até ao dia 15, é devida metade da mensalidade e a partir do dia 16, inclusive, a mensalidade é devida na totalidade.

3. Qualquer desistência será obrigatoriamente comunicada (por escrito) com antecedência mínima de 30 dias, com o pagamento integral do mês da desistência.
4. As ausências não justificadas superiores a 30 dias consecutivos ou interpolados determinam a cessação do contrato de prestação de serviços e aplicação da Norma XXXVIII.

### **Norma XLI**

#### **Responsabilidade pelo pagamento**

1. A responsabilidade pelo pagamento dentro do prazo da mensalidade devida é, em primeiro lugar do Cliente, efectuada directamente ou através do seu representante.
2. Subsidiariamente, a responsabilidade pelo pagamento da mensalidade devida, dentro do prazo, é dos restantes subscritores do contrato de prestação de serviços, de forma solidária.
3. Na sequência da responsabilidade estabelecida pelo pagamento, respondem pelas dívidas os respectivos patrimónios dos obrigados.

## **CAPITULO V**

### **RECURSOS HUMANOS PRÓPRIOS DA INSTITUIÇÃO**

#### **Norma XLII**

##### **Quadro do Pessoal**

1. O quadro do pessoal do Lar para idosos encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários) formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **2. Funções da Direcção do Centro Infantil e Social de Cesar**

- 2.1 Assegurar a coordenação de todas as Respostas Sociais da Instituição;
- 2.2 Definir a Estratégia Institucional;
- 2.3 Aprovar a Política de Serviços e Preços
- 2.4 Definir a Política da Qualidade da Instituição;
- 2.5 Assegurar que a Política da Qualidade é adequadamente cumprida e praticada;
- 2.6 Aprovar o Manual de Gestão e os procedimentos da Gestão da Qualidade;

- 2.7 Estabelecer os objectivos da organização;
- 2.8 Aprovar o Plano de Auditorias da Qualidade Internas;
- 2.9 Aprovar o Plano de Formação;
- 2.10 Aprovar o Plano Anual de Actividades;
- 2.11 Acompanhar a evolução da Legislação/Normalização em vigor;
- 2.12 Formalizar os contratos com os Clientes;
- 2.13 Cumprir a Política da Qualidade;
- 2.14 Melhorar continuamente a eficácia do SGQ;
- 2.15 Cumprir todos os documentos do SGQ que lhe são aplicáveis.
- 2.16 Fazer a interlocução no processo de melhoria da Instituição.

### **3. Funções da Direcção Técnica**

- 3.1 Dirigir o funcionamento da Resposta Social, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- 3.2 Assegurar a qualidade da confecção da alimentação e se esta está a ser servida nas melhores condições;
- 3.3 Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 3.4 Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento, prevenindo a conflitualidade;
- 3.5 Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- 3.6 Participar nas reuniões de Direcção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento da Resposta social;
- 3.7 Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- 3.8 Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 3.9 Propor à Direcção a aquisição de equipamento necessários ao funcionamento da Resposta Social, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- 3.10 Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;

3.11 Participar em trabalhos de comunicação externa e relações públicas em termos comunitários.

3.12 Gerir os horários, turnos e a afectação de pessoal às tarefas;

3.13 Fazer a interlocução no processo de melhoria da Instituição.

#### **4. Funções da Técnica Superior de Serviço Social**

4.1 Tomar as devidas providencias para receber o cliente;

4.2 Proceder ao acolhimento do cliente com vista a facilitar a sua integração;

4.3 Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;

4.4 Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade geral;

4.5 Tomar conhecimento da saúde dos clientes.

4.6 A Técnica de Superior Serviço Social pode acumular também as funções da Directora Técnica

#### **5. Funções da Técnica Superior de Educação Social**

5.1 Organizar, coordenar e ou desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objectivos da instituição;

5.2 Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;

5.3 Proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;

#### **6. Funções das Ajudantes de Acção Directa**

6.1 Receber os clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;

6.2 Proceder ao acompanhamento diurno e ou nocturno dos clientes, dentro e fora dos instalações e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;

6.3 Assegurar a alimentação regular dos utilizadores;

6.4 Recolher e cuidar dos utensílios dos equipamentos utilizados nas refeições;

6.5 Prestar cuidados de higiene e conforto aos utilizadores, e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente,

aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas;

6.6 Substituir as roupas da cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utilizadores, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

6.7 Requisitar, receber, controlar e distribuir os materiais de higiene e conforto;

6.8 Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

6.9 Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;

## **7. Funções dos Auxiliares de Serviços Gerais**

7.1 Proceder à limpeza e arrumação das instalações;

7.2 Assegurar o transporte de alimentos;

7.3 Servir refeições em refeitórios;

7.4 Desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;

7.5 Efectuar transporte de cadáveres;

7.6 Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e que não excedam o nível em que se integra.

## **8. Funções do Pessoal Administrativo**

8.1 Executar funções de contabilidade e tesouraria, expediente, arquivo e dactilografia;

8.2 Proceder ao levantamento dos rendimentos do agregado familiar das crianças e idosos;

8.3 Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;

8.4 Organizar e manter actualizado os processos do pessoal.

## **9. Funções das Cozinheiras**

9.1 Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;

9.2 Elaborar ou contribuir para a confecção das ementas;

9.3 Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;

9.4 Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações de culinária;

9.5 Empratar, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições;

9.6 Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

## **10. Funções das Ajudantes de Cozinha**

- 10.1 Trabalhar sobre as ordens dum cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas;
- 10.2 Limpar e cortar legumes, carnes, peixes ou outros alimentos;
- 10.3 Preparar guarnições para os pratos;
- 10.4 Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
- 10.5 Colaborar no serviço de refeitório.

## **11. Funções do Motorista**

- 11.1 Transportar os clientes, possuindo para o efeito carta de condução profissional;
- 11.2 Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- 11.3 Verificar com periodicidade os níveis de óleo, de água e pressão dos pneus;
- 11.4 Zelar pelos clientes que transporta e ajuda-os na entrada e saída do veículo;
- 11.5 Realizar sempre que necessário outros serviços.

## **12. Funções do Pessoal de Enfermagem**

- 12.1 Prestar cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias;
- 12.2 Administrar medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão.
- 12.3 Colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da profissão.

13. A Instituição estará permanentemente dotada, no mínimo, do quadro de pessoal exigível para instituições congéneres, determinado em função do número de clientes e capacidade conforme as normas estabelecidas na lei aplicável.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **Norma XLIII Direitos dos clientes**

São Direitos dos clientes:

- 1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- 2. Participar em todas as actividades da Instituição de acordo com os interesses e possibilidades;

3. Usufruir de outros serviços não incluídos na mensalidade, sempre que o idoso ou seu representante assim o solicite e não ponham em causa o funcionamento normal da Instituição;
4. À sua mobilidade externa e interna, caso não haja impedimento de ordem médica;
5. Os familiares poderão participar nos cuidados ao cliente, de acordo com um plano estabelecido com a Directora Técnica.
6. Apresentar sugestões à Direcção Técnica sempre que o ache oportuno, ou por escrito através do Boletim de sugestões, que se encontra afixada junto à secretaria.

#### **Norma XLIV**

##### **Deveres dos clientes**

São deveres dos clientes:

1. Observar o cumprimento das normas, expressas no regulamento interno da Instituição, bem como das outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
2. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Instituição;
3. Comunicar à chefe de equipa/Direcção Técnica a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita fora dos serviços da Instituição;
4. Ser portador das roupas que constam da lista de enxoval, devidamente marcada;
5. Efectuar o pagamento da mensalidade e dos extras, até ao dia 8 de cada mês ou no dia útil posterior, quando este coincidir com um Sábado, Domingo ou Feriado;

#### **Norma XLV**

##### **Direitos do Lar para Idosos**

São Direitos do Lar para Idosos:

1. Exigir dos clientes e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objectivos indicados no presente regulamento;
2. Exercer os direitos decorrentes do presente Regulamento e do Contrato de Prestação de Serviços.

## **Norma XLVI**

### **Deveres do Lar para Idosos**

São Deveres do Lar para Idosos:

1. O cumprimento das obrigações decorrentes do presente regulamento;
2. Assegurar o cumprimento do conteúdo programático que integra o plano de actividades de animação;
3. Assegurar a satisfação das necessidades bio-psico-sociais do cliente;
4. Promover uma relação envolvente e interessada entre os clientes, os Familiares e a Instituição;

## **Norma XLVII**

### **Direitos dos trabalhadores da instituição**

Direitos dos trabalhadores

1. Disporem de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e protecção à saúde.
2. Auferirem mensalmente a retribuição salarial.
3. Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
4. Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição.
5. Obterem certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor.
6. Realizarem um exame médico anual proporcionado pela instituição.

## **Norma XLVIII**

### **Deveres dos trabalhadores da instituição**

Deveres dos trabalhadores

1. Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem.

2. Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, seus representantes e clientes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado.
4. Obedecer à Direcção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quanto respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respectivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias.
5. Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída.
6. Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus clientes.
7. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição.
8. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

### **Norma XLIX**

#### **Direitos dos Voluntários**

São Direitos do voluntário:

1. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
2. Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo de cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
3. Estabelecer com o Centro Infantil e Social de Cesar um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
4. Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;

6. Ser reembolsado das importâncias dispendidas no exercício de uma actividade programada pela instituição, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.
7. No exercício das suas funções ao serviço da Instituição, estar coberto por um seguro.

### **Norma L**

#### **Deveres dos Voluntários**

São deveres do voluntário:

1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
2. Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas ou projectos;
3. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Participar nos programas de formação destinados ao correcto desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
7. Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento e prévia autorização desta;
8. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a instituição;
9. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

### **Norma LI**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o CISC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado, no gabinete da Direcção Técnica.
2. Qualquer reclamação ou sugestão deverá ser apresentada directamente à Técnica Superior de Serviço Social, que resolverá o caso ou o apresentará superiormente, se ele exceder a sua competência.
3. O CISC possui caixa de sugestões.

## **Norma LII**

### **Parcerias**

O CISC estabeleceu parcerias com diversas entidades da comunidade nomeadamente;

Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis, Comissão de Melhoramentos de Azeméis, Lar de S. Miguel de Azeméis, Centro Social Dr.<sup>a</sup> Aurora Leonilda da Silva Matos de Fajões, Centro de Dia de Nogueira do Cravo, Obra Social de S. Martinho da Gandara, Centro de 3<sup>a</sup> Idade de S. Roque, Santa Casa da Misericórdia de Oliveira de Azeméis, Fundação Manuel Brandão, Centro de Dia de Loureiro, Centro Social e Paroquial de Sto André (Macinhata da Seixa), Lar Santa Teresinha (Cucujães), Obra Social do Pinheiro da Bemposta, Junta de freguesia de Cesar, Associação Villa Cesari, GNR de Cesar, Bombeiros Voluntários de Fajões, Grupo de Jovens OASIS, Clínica Dentária o Casarão, Escola Básica e Secundária de Fajões, AEP, Futebol Clube Cesarense, CERIC São João da Madeira e Gimnogandra.

## **CAPITULO VII**

### **LOCAIS DE INTERESSE NA COMUNIDADE**

#### **Norma LIII**

##### **Eventos de interesse**

- \* Feira dos 18 (mensal)
- \* Feira do velho (mensal)
- \* Festa N<sup>a</sup> Senhora da Graça, S. Pedro e S. Sebastião em Julho (anual)
- \* Festa de St<sup>a</sup> Apolónia em Maio (anual)
- \* Mercado à moda antiga (anual)

#### **Norma LIV**

##### **Outras entidades**

- \* Igreja
- \* Associação de Caça e Pesca de Cesar

- \* Associação Columbófila
- \* Associação Vila Cesari (Futsal, Ciclismo, Ginástica, Patinagem, Escola de Música, Bordados e Pinturas, Troca de Saberes, Passeios anuais, Grupo de Cantares)
- \* Futebol Clube de Cesar

## **CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Norma LV Entrada em vigor/ Aprovação**

O presente regulamento entra em vigor a 17 de Novembro de 2011, após aprovação.

#### **O Presidente**

\_\_\_\_\_  
(José Rocha)

#### **O Vice-presidente**

\_\_\_\_\_  
(Carlos Gomes)

#### **A Secretária**

\_\_\_\_\_  
(Isabel Bastos)

#### Tabela de Controlo de Revisões

Data	Revisão	Conteúdo da revisão

CISC, 17 de Novembro de 2011

✂ \_\_\_\_\_

**Declaro de recebi o Regulamento Interno do Lar Para Idosos**

O Cliente / Representante

Data

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A Responsável pela Entrega:

\_\_\_\_\_

(Directora Técnica)