

REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Objeto, Âmbito, Local de Funcionamento, Atribuições, Destinatários, Instalações

Artigo 1º

Objeto

O presente Regulamento define as normas de funcionamento da unidade Câmara de Lobos Living Care - Estrutura Residencial para Idosos , uma resposta social promovida e gerida pela Associação Living Care, IPSS, de acordo com o protocolo em vigor entre esta instituição e o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, adiante designada abreviadamente CLLC - ERPI.

Artigo 2º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Ilustrar a identidade da CLLC - ERPI promovida pela Associação Living Care, IPSS, a sua missão, valores e visão;
2. Promover o respeito pelos direitos dos utentes/ residentes, colaboradores, visitantes, voluntários e demais interessados;
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento desta unidade, promovendo uma salutar convivência entre todos os intervenientes;
4. Promover a participação ativa dos residentes, colaboradores, voluntários ou seus representantes legais ao nível da gestão dos cuidados de saúde e promoção do bem estar.

Artigo 3º

Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se a todos os residentes, colaboradores e visitantes da CLLC - ERPI

Artigo 4º

Local de funcionamento

A Câmara de Lobos Living Care - ERPI funciona no edifício Arca de Cristal, situado na Avenida Nova Cidade nº 11 C, freguesia e concelho de Câmara de Lobos, na Região Autónoma da Madeira.

Artigo 5º

Natureza e Legislação Aplicável

A Câmara de Lobos Living Care - ERPI é uma resposta social desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento coletivo de utilização temporária e/ou permanente para pessoas idosas ou outros adultos com idade inferior a 65 anos em situação de maior risco de perda de independência ou de autonomia e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto - Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC

Artigo 6º

Atribuições

1. São atribuições da CLLC - ERPI, designadamente:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à problemática das pessoas com dependência, com vista à estabilização ou ao retardamento do processo de envelhecimento e de perda de autonomia e promoção da qualidade de vida.

- b) Prestar cuidados adequados à satisfação das necessidades biopsicossociais dos residentes, com respeito pela sua independência, individualidade e privacidade, salvaguardando a sua capacidade de escolha;
- c) Assegurar o acompanhamento psicossocial e espiritual;
- d) Assegurar a prestação de cuidados de saúde aos residentes, numa perspetiva preventiva e paliativa;
- e) Realizar atividades que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre residentes, promovendo a interação e a auto estima;
- f) Promover as relações familiares e os contactos sociais, potenciando a integração social e a intergeracionalidade;
- g) Fomentar a participação das famílias, ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio aos residentes, visando a melhoria da sua qualidade de vida;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

Artigo 7º

Princípios de atuação

A CLLC - ERPI rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade,
- c) Avaliação integral das necessidades do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e responsabilização do residente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados;

Artigo 8º

Cuidados e Serviços Prestados

1. A CLLC – ERPI PRESTA, designadamente, os seguintes serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Serviços de alimentação;

- c) Prestação de cuidados de higiene pessoal e conforto;
- d) Prestação de cuidados médicos básicos;
- e) Prestação de cuidados de enfermagem permanentes;
- f) Administração de medicamentos;
- g) Lavagem e tratamento de roupa;
- h) Atividades de manutenção e estimulação física e neurológica;
- i) Atividades de animação sócio cultural, recreativa e ocupacional;
- j) Assistência psicossocial;
- k) Assistência espiritual;
- l) Vigilância e segurança;
- m) Serviço de transporte a hospitais ou outros serviços de saúde sempre que necessários, com a supervisão e o acompanhamento por colaborador da unidade.

2. A CLLC – ERPI dispõe ainda de um centro de dia, que envolve os seguintes serviços:

- a) Serviço de Alimentação;
- b) Atividades de animação sócio cultural, recreativa e ocupacional;
- c) Assistência psicossocial;
- d) Vigilância e segurança;
- e) Transporte no âmbito do desenvolvimento das atividades de animação sócio cultural, recreativa e ocupacional;

3. A CLLC - ERPI não assegura:

- a) Telefonemas particulares e de valor acrescentado;
- b) Cuidados com a imagem designadamente cabeleireiro, manicure, pedicure e depilação;
- c) Cuidados médicos de especialidade;
- d) Cuidados especiais designadamente fisioterapia, fisioterapia e reabilitação;
- e) Tratamento especial de roupa, nomeadamente limpeza manual, a seco ou de tinturaria;

Artigo 9º

Destinatários

1. A Câmara de Lobos Living Care - ERPI destina-se:

- a) A pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança não podem permanecer na sua residência e que requeiram cuidados de bem-estar, por parte dos cuidadores e/ou de equipas de cuidados;

- b) As pessoas adultas de idade inferior a 65 anos em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a ERPI pode proporcionar alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Artigo 10º

Instalações e capacidade instalada

- 1. A Câmara de Lobos Living Care - ERPI dispõe de uma capacidade máxima de 60 camas em valência de internamento de longa duração e 30 utentes na valência de centro de dia.
- 2. A Câmara de Lobos Living Care - ERPI disponibiliza 40 quartos individuais e 10 quartos partilhados com casa de banho privativa distribuídos pelos pisos 2 e 4
- 3. As áreas funcionais são as seguintes:

3.1 Piso 2

- a) 29 Quartos (10 quartos partilhados e 19 quartos individuais)
- b) Gabinete de Enfermagem;
- c) Gabinete Médico;
- d) Copa;
- e) 1 WC deficientes;
- f) Zona de limpos;
- g) Vestuário para homens (colaboradores);
- h) Arrecadação- Material de cuidados de higiene;
- i) Banho assistido;
- j) Arrecadação;
- k) Zona técnica;

3.2 Piso 3

- a) Acesso e Receção;
- b) Gabinete Direção Técnica;
- c) 2 Gabinetes Técnicos;
- d) Sala de Reuniões

- e) Gabinete Direção AALC;
- f) Ginásio;
- g) Zona Técnica;
- h) Sala Polivalente;
- i) Sala do Pessoal;
- j) Sala de Convívio;
- k) Refeitório;
- l) Cozinha;
- m) Zona de lixo;
- n) 3 WC homem/ mulher;
- o) 2 WC deficientes;
- p) Arrecadação para arrumos e limpeza,
- q) Zona do lixo;

3. Piso 4

- a) 21 Quartos individuais;
- b) Gabinete de Enfermagem;
- c) Copa;
- d) 1 WC homem/ mulher;
- e) Banho assistido;
- f) Zona de Limpos/Sujos;
- g) Zona Técnica;

- 4. O acesso às instalações da Câmara de Lobos Living Care – ERPI é feita exclusivamente através do piso 3, onde se localizam os serviços de Recepção e de Acolhimento.
- 5. O acesso está devidamente controlado, de forma a não permitir a entrada de estranhos, bem como a saída imprevista de utentes.
- 6. A CLLC - ERPI disponibiliza dispositivos de apoio ao movimento e de orientação temporal e espacial com vista à promoção da autonomia.
- 7. A CLLC - ERPI garante a cada utente mobiliário exclusivo para acomodação de vestuário e objetos pessoais, respetivamente, armário e mesa-de-cabeceira.

CAPÍTULO II
Processo de referenciação e admissão dos residentes

Artigo 11º

Admissão

1. Os utentes a admitir na CLLC - ERPI para prestação dos cuidados descritos na Cláusula Oitava são da exclusiva responsabilidade do Instituto de Segurança Social, IP- RAM, de acordo com protocolo em vigor entre a Associação Atalaia Living Care, IPSS e aquele instituto.

2. Os utentes referenciados para admissão na unidade são comunicados por escrito à Instituição, através dos serviços competentes do ISSM, IP-RAM, na qual será expressamente referida a data de início dos cuidados e serviços a prestar, assim como os elementos de identificação dos respetivos utentes.

Artigo 12º

Referenciação

3. No processo de referenciação, o Instituto de Segurança Social, IP- RAM envia a documentação administrativa, clínica e social imprescindível à constituição do processo individual do utente e à preparação do plano de intervenção da equipa multidisciplinar de cuidados de saúde e bem-estar da CLLC- ERPI, no qual deve constar:

- a) Registo individual de admissão;
- b) Número do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- c) Número do beneficiário de Sistema de Proteção Social;
- d) Cartão de Utente do Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, E.P.E. ou de subsistemas a que o utente pertença;
- e) Número de Identificação Fiscal;
- f) Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre o utente e a instituição;
- g) Relatório médico atestando situação clínica do candidato, incluindo a respetiva prescrição medicamentosa;
- h) Declaração de rendimentos;
- i) Declaração assinada pelo utente/representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente em conformidade com o Regulamento de Proteção de Dados
- j) Outros documentos considerados necessários;

4. A admissão pressupõe o consentimento livre, expresso e informado do residente sempre que este esteja em posse das suas faculdades mentais e capazes de comunicar.
5. Em caso de incapacidade comprovada por declaração médica, o consentimento é da responsabilidade do seu representante legal.
6. A admissão pressupõe o conhecimento e aceitação integral deste Regulamento por parte do residente ou, em caso de incapacidade, do seu representante legal.
7. O momento da entrada do residente na CLLC- ERPI é articulado entre o responsável do ISSM e a direção técnica da unidade, devendo ocorrer preferencialmente até às 16h00, salvo situações excecionais de que tenha sido dado conhecimento prévio à direção técnica da CLLC - ERPI

Artigo 13º

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é único e deve estar organizado em três partes: informação administrativa, informação social e informação clínica.
2. A informação administrativa integra os documentos relativos aos aspetos administrativo - financeiros do residente, nomeadamente: identificação do residente e seus familiares ou responsável legal; identificação dos seus documentos pessoais; contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente e a instituição, montante da mensalidade e identificação do responsável pelo pagamento, entre outros.
3. A informação social contém relatório da situação sociofamiliar do residente, registo das observações, ocorrências, hábitos, preferências, interesses, entre outros.
4. A informação clínica inclui, obrigatoriamente:
 - a) O relatório médico atualizado, nomeadamente a folha médica e registos de enfermagem, identificação dos responsáveis pela determinação e execução dos atos e procedimentos e indicação do médico assistente e do respetivo contacto;
 - b) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - c) Escalas de avaliação de dependência aplicadas, de acordo com as normas em vigor;
 - d) Registo dos cuidados prestados;
 - e) Registo da evolução da situação do utente e eventual aferição e reformulação do plano de intervenção;

5. O processo individual do utente deve estar atualizado, sendo que, no que se reporta a registo de observações, prescrições, administração de terapêutica e prestação de cuidados, deve ser anotada a data e a hora em que foram realizados, bem como a identificação do profissional que os prestou.
6. O processo individual do utente pode estar em suporte papel ou em suporte digital, devendo, em qualquer dos casos, ser garantido o direito à privacidade do utente e a confidencialidade dos dados.
7. A Câmara de Lobos Living Care - ERPI assegura o arquivo do processo individual do utente nos termos da legislação aplicável.
8. O processo pode ser consultado pelo utente e, ainda, pelos familiares ou representante legal nos termos da legislação aplicável.

Artigo 14º

Plano Individual de Cuidados (PIC)

1. O PIC é parte integrante do processo individual do utente e visa a promoção da autonomia e da qualidade de vida do residente, sendo elaborado de acordo com as necessidades e as expectativas deste, respeitando o seu projeto de vida, os hábitos, os gostos, a confidencialidade e a privacidade da pessoa, enquanto ser único e individual.
2. O PIC deve ser elaborado com o residente, promovendo-se a participação das famílias neste processo.
3. O PIC deve ser implementado através dos seguintes procedimentos:
 - a) Acolhimento personalizado no processo de integração;
 - b) Diagnóstico interdisciplinar, ao nível das diferentes áreas de intervenção biopsicossocial;
 - c) Elaboração do PIC numa perspetiva interdisciplinar, em que sejam definidos objetivos, ações e metas a atingir;
 - d) Acompanhamento/Avaliações interdisciplinares periódicas.

Artigo 15º

Contrato de Prestação de Serviços

1. No momento da entrada na CLLC - ERPI é celebrado o contrato de prestação de serviços com o utente/residente, familiar responsável, cuidador informal ou representante legal, onde constam os direitos e as obrigações de ambas as partes, a data de início, as condições de suspensão ou a cessação de contrato, os encargos decorrentes dos serviços prestados e as modalidades de pagamento.
2. No caso de incapacidade do residente para outorgar o contrato e na ausência de familiares ou representante legal, qualquer interessado pode intervir na qualidade de

gestor de negócios, promovendo-se, em seguida, o suprimento da incapacidade nos termos da lei civil.

3. Do contrato é entregue um exemplar ao residente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Com o contrato celebrado será entregue um exemplar do Regulamento Interno da CLLC - ERPI;
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 16º

Acolhimento e integração dos novos residentes

O acolhimento aos novos residentes tem em atenção a situação concreta de cada um, em especial o seu estado de saúde físico e psicológico.

1. A integração pressupõe a participação do residente na implementação do seu plano de cuidados personalizados denominados Plano Individual de Cuidados.
2. O período de adaptação do residente previsto é de dois meses.
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores, que mais articulem com o residente;
 - b) Apresentação dos outros residentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) É feita a recolha sintética dos saberes, interesses, hábitos e gostos dos novos utentes e integrada esta informação no respetivo processo individual do utente.
 - e) Apresentação do programa de atividades da unidade;
 - f) Informação acerca dos instrumentos de participação dos residentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - g) Elaborar a lista de pertences do utente/residente.

CAPÍTULO III

Regras de Funcionamento

Artigo 17º

Horário de Funcionamento

1. A Câmara de Lobos Living Care – ERPI funciona todos os dias, 24 horas por dia. Contudo, é importante que os familiares e amigos tenham presente a importância da saída dos residentes nos dias festivos como o Natal, Ano Novo, Páscoa, dia do aniversário, bem como um período de férias em família.

Artigo 18º

Horário de Entradas e Saídas

1. Os residentes poderão sair da ERPI sozinhos ou em companhia de familiares e/ou amigos com autorização e conhecimento prévio da Direção Técnica nas condições acordadas com esta.
2. O horário de regresso não pode ultrapassar as 21h00, salvo situações excecionais desde que devidamente fundamentadas.

Artigo 19º

Visitas

1. De Segunda a Sexta o horário das visitas é das 14h00 às 21h00. Aos fins-de-semana e feriados o horário das visitas é das 14h00 às 18h00. Poderão ser autorizadas visitas a outras horas, em casos devidamente fundamentados junto da Direção Técnica;
2. Os visitantes deverão obrigatoriamente dirigir-se à Receção para se identificarem e dar conhecimento da sua chegada ao colaborador, que se encontrará neste espaço;
3. O número máximo de visitas aos utentes por quarto, não deverá exceder o limite das 3 pessoas.
4. De referir que mesmo durante o horário de visitas, a ERPI funcionará normalmente, pelo que os visitantes deverão respeitar a privacidade e o bem - estar dos outros residentes. No caso de se estarem a realizar cuidados aos residentes no mesmo espaço, os visitantes deverão cumprir as instruções dos colaboradores;
5. Os residentes receberão as suas visitas na sala de convívio, no espaço exterior da instituição ou no quarto, caso o utente esteja acamado, mediante autorização do Diretor Técnico;

Artigo 20º

Refeições

1. As refeições são servidas fnos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço: 08h00-10h00;

- b) Lanche:11h00;
 - c) Almoço:12h30 -13h30;
 - d) Lanche:16h00 -17h00
 - e) Jantar:19h - 20h00
 - f) Ceia: 21h30 - 22h00;
2. A ementa semanal é afixada em local visível;
 3. Por razões de segurança e/ou foro médico quer os residentes, quer as suas visitas não podem trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento e autorização da Direção Técnica ou da equipa de Enfermagem;

Artigo 21º

Comparticipações e pagamentos

1. O valor da participação mensal do utente admitido quer na valência de alojamento residencial, quer na valência de centro de dia a pagar direta e mensalmente, por este à instituição será apurado pelos serviços competentes do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, em função das respetivas condições socioeconómicas e de acordo com as orientações técnico - normativas do referido Instituto.
2. O pagamento da mensalidade será efetuado até ao dia 25 do mês a que diga respeito, salvo nos casos em que este prazo coincida com sábados, domingos e/ou feriados em que deverá ser liquidado até ao 1º dia útil seguinte.
3. Em situações de internamento inferior a 30 dias, bem como os meses de admissão e saída é tido em conta apenas o número de dias efectivamente utilizados.
4. Deverá ser salvaguardado um valor monetário mínimo, a favor do cidadão, cujo montante é fixado por Orientação Técnica/Normativa do Conselho Diretivo do ISSM, IP-RAM e homologado pelo membro do Governo com tutela da área, a título de dinheiro de bolso, para despesas de carácter imediato e de gestão pessoal, sendo as situações especiais acauteladas após deliberação fundamentada dos órgãos competentes.
5. Haverá lugar ao reembolso no caso do pagamento da participação já ter sido efetuado e não ser utilizado todo o período a que se refere aquele pagamento.
6. O pagamento será efetuado na Secretaria ou serviços equiparados da IPSS em causa, no horário de funcionamento respetivo.
7. O meio de pagamento a ser utilizado será preferencialmente por transferência bancária, cheque ou depósito na conta da Associação Living Care.
8. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente.

9. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição deve comunicar aos serviços do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM para análise do caso e devida regularização das mensalidades.

Artigo 22º

Outros pagamentos

1. Pagamentos não incluídos na comparticipação mensal:
 - a) Cuidados médicos especializados, bem como meios complementares de diagnóstico e terapêutica;
 - b) A aquisição de ajudas técnicas (ex. óculos, próteses dentárias, cadeiras de rodas, etc.);
 - c) O transporte para consultas ou exames médicos, por opção do utente ou da estrutura familiar de apoio, com acompanhamento.

Artigo 23º

Pecúlio e Espólio

1. Os bens e valores, incluindo toda a bagagem aquando da entrada na ERPI deverão ser registados e a sua relação assinada pelo residente ou representante legal e representante da ERPI.
2. A Gestão dos bens ou valores dos residentes é da responsabilidade do seu representante legal ou família. A ERPI não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer bens ou valores que não estejam à sua guarda. Recomenda-se aos residentes e famílias que não deixem bens de elevado valor na ERPI, caso se verifique será solicitado ao residente ou ao seu representante legal, que assumam a responsabilidade pelos mesmos.
3. Os movimentos dos bens monetários dos residentes são efetuados mediante registo em documento próprio e no processo do residente.
4. Os bens e serviços adquiridos pela CLLC - ERPI no âmbito do número anterior têm um carácter de satisfação direta das necessidades individuais do residente.
5. Deve observar-se a legislação sucessória relativamente aos bens e valores de residentes falecidos na CLLC - ERPI
6. Sempre que ocorra um óbito, a CLLC - ERPI deve comunicar imediatamente tal ocorrência aos familiares do residente ou ao seu representante legal.
7. Nos casos em que não haja familiares do residente falecido, a ERPI providencia pela realização do funeral, utilizando para o efeito os bens e valores do utente.

8. Os bens e valores que, à data do óbito, se encontrem na posse do residente falecido ou à guarda da CLLC - ERPI são discriminados em lista a elaborar, no prazo máximo de 72 horas, a qual deve ser obrigatoriamente assinada pelo Diretor da IPSS.
9. Os bens e valores referidos no número anterior são entregues ao representante legal, mediante um auto de entrega que deve ser obrigatoriamente assinado pelo Diretor da IPSS e por quem o represente legalmente.
10. O representante legal deve levantar os bens e valores a que se referem os números anteriores, no prazo de 3 anos a contar da data do óbito, findo o qual reverterem a favor da Instituição.
11. Nas situações em que o falecido não tenha herdeiros ou no caso de os mesmos não serem conhecidos, ou ser desconhecido o seu paradeiro, é o óbito comunicado aos Serviços do Ministério Público para os devidos procedimentos legais.

Artigo 24º

Transferência de quartos

1. Os quartos destinam-se ao descanso dos residentes e são de acesso restrito.
2. O residente poderá ser transferido para outro quarto pelas seguintes razões:
 - a) Conflito com outros utentes;
 - b) Agravamento da sua situação de dependência com vista a uma maior funcionalidade na prestação de cuidados de saúde;
 - c) Quando solicitado, sempre que seja do acordo do utente e não o prejudique, para resolução de situações de agravamento de dependência de outros utentes;
2. Tratando-se de casais, no caso de falecimento de um dos cônjuges, será respeitado um período de tempo a definir pela instituição, findo o qual o quarto será ocupado por outra pessoa, salvo se for acordado outra situação com o residente.
3. Os residentes podem ser transferidos para outras instituições por pedido do próprio ou dos familiares/cuidadores/representante legal, ou por orientação da Direção Técnica tendo em conta a situação clínica ou de inadaptação ao lar.

Artigo 25º

Atuação em Situações de Emergência

1. Sempre que se verifique a existência de uma situação de emergência relacionada com o residente será feita uma avaliação da situação de saúde, a partir da qual o utente será encaminhado para o hospital;
2. No caso de ocorrer uma situação de emergência, o Director Técnico e ou a Psicóloga Clínica deverão comunicar a ocorrência ao representante legal do residente;
3. É realizado sempre o acompanhamento do residente ao hospital, a não ser que a família prefira acompanhá-lo;

Artigo 26º

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

1. Será interrompida a prestação de cuidados nas seguintes situações:

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

2. Desistência:

A rescisão do serviço por qualquer um dos outorgantes deverá ser comunicada com 30 dias de antecedência e sob a forma escrita.

Artigo 27º

Generalidades de funcionamento

1. O Funeral do residente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis e herdeiros legais.
2. Nas situações em que não existam um ou outro, a Associação Living Care efetuará as diligências necessárias. Em última instância tratará do funeral, sendo que nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ela efetuada.

Capítulo IV

Direitos e Deveres dos residentes, familiares ou representantes legais

Artigo 28º

Direitos dos residentes

1. O utente residente na Câmara de Lobos Living Care - ERPI tem os seguintes direitos:

- a) Obter a satisfação das suas necessidades físicas, psíquicas, sociais e espirituais, tendo em vista a manutenção e promoção da sua autonomia;
- b) Ser respeitado na sua identidade, privacidade e confidencialidade;
- c) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- d) Usufruir de um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- e) A ser informado sobre a sua situação de saúde e psicossocial;
- f) Ao acesso aos dados registados no seu processo individual;
- g) À visita dos seus familiares e amigos;
- h) À participação, sempre que possível, dos familiares ou representante legal no apoio ao utente, e desde que este apoio contribua para um maior bem - estar e equilíbrio psicoafectivo deste;
- i) Participar em todas as atividades dirigidas aos residentes, organizadas pela unidade e respetiva calendarização que será afixada em local próprio;
- j) Receber todos os cuidados de higiene pessoal e de conforto.
- k) Receber cuidados de saúde e de enfermagem, podendo o residente chamar o seu médico assistente ou outro sempre que o desejar, assumindo os custos inerentes;
- l) Ser fornecida uma alimentação variada e de qualidade, adequada à idade e ao seu estado de saúde;
- m) Usufruir de serviços domésticos necessários ao seu bem-estar, nomeadamente, cuidados de higiene e conforto e tratamento de roupas;
- n) Ser prestada assistência religiosa sempre que o próprio ou seus familiares o solicitem;
- o) Utilizar os seus objetos de estimação de acordo com a disponibilidade da Unidade;
- p) À confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe dizem respeito;
- q) Formular ao Diretor da Unidade, propostas, reclamações ou sugestões relativas à melhoria dos serviços prestados.

Artigo 29º

Deveres dos Residentes

1. O residente deve, designadamente:

- a) Zelar pela melhoria do seu estado de saúde, colaborando com os profissionais de saúde, respeitando as indicações que lhe são recomendadas e por si livremente aceites;

- b) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
- c) Conhecer e cumprir com as normas expressas no presente Regulamento, bem como outras normas ou decisões relativas ao funcionamento da Unidade;
- d) Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias para a obtenção de um correcto diagnóstico e adequado tratamento;
- e) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Unidade
- f) Participar mensalmente nos custos dos serviços prestados, mesmo que se ausente temporariamente a fim de o seu lugar continuar assegurado;
- g) Utilizar adequadamente as instalações e equipamentos da Instituição;
- h) Comunicar ao Diretor da Unidade, com quinze dias de antecedência, quando pretender ausentar-se por motivo de férias ou definitivamente;
- i) Cumprir na íntegra com o contrato de prestação de serviços celebrado.
- j) Respeitar os direitos dos outros residentes;

Artigo 30º

Direitos e deveres da família ou representantes legais

1. Tratar com respeito todos os que compõem a instituição, nomeadamente os residentes, funcionários e Direção;
2. Observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno;
3. Visitar o seu familiar dentro do horário estabelecido no número 1 do Artigo 19º;
4. Ser informado com a maior brevidade possível, em caso de emergência, acidente ou óbito;
5. Acompanhar o seu familiar a exames auxiliares de diagnóstico e/ou consultas médicas de especialidade;
6. Ajudar o seu familiar no horário das refeições, caso se justifique e sempre que previamente solicitado e após autorização da Direção Técnica;
9. Participar nas atividades de animação destinadas ao convívio familiar (quadras festivas, festas de aniversário, etc.);
10. Deverá, na medida das suas possibilidades e caso a situação de saúde do seu familiar o permita, levá-lo a passear ou de visita aos locais de que mais gosta. De salientar aos Domingos e outros dias festivos como o Dia de Natal, Ano Novo e Páscoa, bem como no dia do seu aniversário ou em período de férias em família;
11. Fazer face à participação mensal acordada aquando da admissão do utente;

12. Não trazer géneros alimentares ou medicação sem consentimento prévio da Direção Técnica ou Direção, seja seu familiar ou outro utente. Caso o façam será da inteira responsabilidade da pessoa em questão;

13. Em caso de visitas que perturbem o bem-estar físico e psicológico dos residentes poderá ser impedido de realizar visitas.

Capítulo V

Direitos, Deveres e Responsabilidades dos Colaboradores

Artigo 31º

Direitos dos colaboradores

São direitos do Colaborador da Câmara de Lobos Living Care – ERPI:

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

Artigo 32º

Deveres dos colaboradores

1.O colaborador da Unidade Câmara de Lobos Living care deve:

- a) Cumprir com as normas expressas no presente Regulamento Interno
- b) Executar as funções atribuídas com zelo, diligência e espírito de colaboração.
- c) Tratar os utentes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico;
- d) Tratar com respeito, urbanidade e lealdade todos os que compõem a instituição, a direcção, os seus superiores hierárquicos, os colegas, bem como os utentes, os seus familiares, amigos e fornecedores.
- e) Sugerir medidas para maior eficiência do serviço e comunicar imediatamente qualquer irregularidade de que tiver conhecimento.
- f) Guardar lealdade não divulgando informações relativas à instituição ou seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- g) Informar a direcção de Recursos Humanos de qualquer modificação nos seus dados pessoais tais como: estado civil, agregado familiar, situação laboral do cônjuge, mudança de residência, pertença a sindicatos, etc..
- h) Zelar pela boa conservação e asseio das instalações, equipamentos, máquinas, ferramentas, ou quaisquer outros equipamentos que lhe foram confiados, comunicando anomalias notadas, evitar desperdícios de matérias, de energia eléctrica, água, etc.
- i) Zelar pelo rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas para as tarefas a desempenhar pelo colaborador e colegas evitando acidente próprio ou de terceiros.
- j) Observar escrupulosamente as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho.
- k) Participar de modo diligente em ações de ação profissional que lhe sejam proporcionadas pela Unidade Câmara de Lobos Living Care
- l) Comparecer ao trabalho com assiduidade e pontualidade.
- m) O trabalho a tempo parcial em outra entidade empregadora, assim como o estatuto de estudante deverá ser comunicado aos Recursos Humanos da instituição.

Artigo 33º

Normas de conduta

1. Os colaboradores devem assumir um comportamento de lealdade para com a entidade empregadora, empenhando-se em salvaguardar a sua credibilidade, prestígio e boa imagem em todas as situações, agindo com verticalidade, isenção, empenho e objetividade.
2. São inadmissíveis quaisquer formas de discriminação individual incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da origem, etnia, sexo, orientação sexual, incapacidade física, confissão política e confissão religiosa.
3. Não são admissíveis comportamentos que prejudiquem a reputação de colegas nomeadamente através de julgamentos preconceituosos, rumores ou informações não fundamentadas.

Artigo 34º

Confidencialidade e Sigilo Profissional

1. Os Colaboradores comprometem-se a não revelar a terceiros sobre qualquer forma de informação e documentação, de que tomem conhecimento no desempenho das suas funções, ou em consequência desse desempenho relacionadas com a empresa, residentes ou colaboradores, não podendo designadamente extrair cópias, divulgar ou comunicar a terceiros.
2. Os Colaboradores são obrigados a guardar sigilo profissional e abster-se de comentários sobre toda e qualquer informação relacionada com qualquer residentes desde a sua entidade, as especialidades médicas consultadas, aos exames efetuados, bem como ao seu estado clínico.
3. O dever de confidencialidade e sigilo profissional mantém-se mesmo após a divinulação contratual.
4. O incumprimento do disposto nos números anteriores confere a unidade Câmara de Lobos Living Care o direito a indemnização pelos prejuízos e danos causados e caso a violação ocorra durante a vigência do contrato de trabalho poderá constituir justa causa de despedimento.

Artigo 35º

Atuação nas redes sociais

1. A entidade empregadora não se opõe aos colaboradores por utilizarem as redes sociais para realçar as vantagens dos serviços prestados pelo Lar de Câmara de Lobos, desde que o façam de uma forma sensata e responsável, respeitando os valores da unidade e a privacidade de todos os que compõem a unidade;
2. Os colaboradores nunca deverão publicar qualquer conteúdo que seja obsceno, ameaçador, enganador, odioso ou prejudicial para o Lar;
3. Não devem reagir a conteúdos negativos ou depreciativos sobre o Lar;
4. Os conteúdos publicados pelos colaboradores nas redes sociais são da sua exclusiva responsabilidade, não podendo ser imputados à instituição;
5. Os colaboradores devem atuar com discernimento e obediência ao princípio de proteção de informação e da confidencialidade;
6. Não podem publicar imagens sem o consentimento escrito de quem aparece.

Artigo 36º

Normas funcionais

1. Nos locais e nos momentos de prestação direta de cuidados o telemóvel não pode estar à vista nem emitir sons;
2. A utilização do telemóvel é autorizada, apenas pelo tempo mínimo e indispensável, fora das zonas de serviço e desde que não afete o normal funcionamento da instituição;
3. A realização de chamadas telefónicas para o exterior deve limitar-se às necessidades do serviço devendo a utilização do telemóvel para fins particulares ocorrer apenas em casos de manifesta necessidade;
4. Utilizar apenas a internet, o e-mail ou quaisquer outros meios de comunicação internos da instituição como ferramenta de trabalho, sendo expressamente proibido o uso indevido dessas ferramentas, para o acesso a sites indevidos, redes sociais e o envio de e-mail ou mensagens que não sejam necessários ao exercício das funções laborais;

5. É expressamente proibido filmar, fotografar, efetuar reportagens, ser entrevistado e demais situações análogas a estas na instituição, sem o prévio consentimento da direção;
6. Os fumadores só estão autorizados a fumar em locais próprios (zona de fumadores na escadaria do 3º piso);
7. Não é permitido comer e beber fora dos locais indicados e destinados para esse fim, nomeadamente a sala de pausa do 3º piso e copa do 4º piso;
8. Guardar sempre os seus pertences pessoais no cacife que lhe foi atribuído, sendo que a guarda de objetos ou dinheiro será da inteira responsabilidade do próprio, não podendo ser pedida qualquer responsabilidade à entidade empregadora pela sua inventual perda ou furto;
9. É expressamente proibido permanecer em espaços estranhos àqueles afetos à sua área de atuação;
10. Em caso de utilização de veículos da instituição, o colaborador será responsável:
 - a) Pelos eventuais danos causados ao mesmo, bem como, pelos prejuízos ocasionados a terceiros quando resultantes da imprudência ou negligência;
 - b) Pelas multas de trânsito advindas de infração do código da estrada.

Artigo 37º

Apoio monetário para falhas

1. Os colaboradores que exerçam funções no âmbito da gestão do consumo diário da unidade têm direito a um apoio monetário para falhas, sendo responsáveis pelos valores em falta não justificados que ocorram no âmbito das suas funções.

Artigo 38º

Imagem e Apresentação

1. De acordo com a política de imagem e apresentação a instituição recomenda:
 - a) Cabelo com aspeto cuidado. Se estiver abaixo do ombro deverá ser apanhado de modo a não tapar a face;

- b) Unhas curtas, limpas e cuidadas. Em caso de uso de verniz deverá ser transparente ou de cores discretas;
- c) A maquiagem deverá ser discreta;
- d) O uso de bijuteria deverá ser discreta;

Artigo 39º

Fardamento

1. O fardamento é obrigatório e destina-se a todos os colaboradores e insere-se na política de imagem e apresentação da Associação Living Care.
2. O fardamento rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Usar o fardamento completo durante o período de trabalho de acordo com as regras de apresentação e higiene estipuladas;
 - b) Zelar pelo respetivo fardamento tomando todas as precauções para a sua perfeita utilização;
 - c) Usar o crachá (elemento de identificação) fornecido pela entidade empregadora e responsabilizar-se pela sua conservação;
 - d) Compete aos coordenadores verificar da existência e estado de conservação do fardamento e crachá fornecidos, diligenciando pela respetiva substituição quando necessário, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;
 - e) No caso de extravio de qualquer peça do fardamento ou crachá, o colaborador deverá assumir a importância igual ao preço de custo da respetiva peça;
 - f) É recomendada a seguinte tipologia de calçado:
 - Socas brancas ou escuras;
 - Ténis.
 - g) Não é permitido o uso da farda fora das instalações do lar;
 - h) Na cessação de funções o colaborador deve proceder à devolução na íntegra do fardamento que lhe foi entregue, ao departamento de Recursos Humanos;

Artigo 40°
Horário de Trabalho

1. O horário de trabalho estabelecido deve ser cumprido rigorosamente por todos os colaboradores, podendo no entanto ser alterado nas seguintes situações:
 - a) Colmatar uma necessidade do serviço;
 - b) Solicitação prévia do colaborador com respetivo consentimento do seu superior hierárquico.
2. Os colaboradores deverão estar nos respetivos locais à hora prevista não sendo permitidos atrasos, exceto se motivados por força maior e devidamente justificados;
3. É considerado período normal de trabalho, os seguintes turnos: Manhã 7h e 30 min; Tarde 7h, Noite 9h e 30min horas, (horários contínuos) e 40 horas semanais, podendo eventualmente por necessidade de uma melhor organização operacional atingir as 45 horas semanais, desde que a duração média de 40 horas semanais seja garantida num período de referência de 4 meses.
4. O horário de trabalho poderá ser interrompido por duas pausas em cada turno. No turno da Manhã poderá efetuar uma pausa de 10 minutos a meio da manhã e uma pausa de 15 minutos para almoço. No turno da Tarde e Noite aplica-se o mesmo tempo de pausa.
5. No caso de atrasos injustificados para início ou reinício de trabalho pode o superior hierárquico recusar a prestação de trabalho durante meio dia ou dia inteiro se os referidos atrasos forem superiores a trinta ou sessenta minutos respetivamente.

Artigo 41°
Ausências

1. Considera-se falta a ausência do colaborador do local em que devia desempenhar as funções, durante o período normal de trabalho diário. Em caso de ausências por períodos inferiores ao período normal de trabalho diário os mesmos são adicionados para determinação da falta.
2. As ausências quando previsíveis, são obrigatoriamente comunicadas ao superior hierárquico com a antecedência mínima de 48 horas, indicado o motivo justificativo, quando imprevisíveis, são obrigatoriamente comunicadas logo que possível.

3. O Colaborador deverá apresentar ao respectivo superior hierárquico nos 5 dias subsequentes a comunicação, comprovativos que atestam a veracidade do motivo invocado, caso contrário a ausência será considerada injustificada.
4. Sem prejuízo de outras disposições legais, as faltas apesar de se considerarem justificadas determinam a perda de retribuição.
5. A falta injustificada constitui violação do dever de assiduidade e determina a perda de retribuição correspondente ao período de ausências, o qual será descontado na antiguidade do colaborador.
6. A falta injustificada correspondente a um ou meio período de trabalho diário, imediatamente anterior ou posterior a dia ou meio dia de descanso ou feriado, constitui infração grave sendo considerada para perda de retribuição o computo dos dias de falta e de descanso ou feriado.
7. Qualquer ausência (justificada ou injustificada) não é compensável em horas de trabalho. Exceto se devidamente fundamentado e mediante autorização do Departamento de Recursos Humanos.

Artigo 42º

Férias

1. O período de férias é marcado por acordo entre a instituição e o colaborador. Na falta de acordo é marcado unilateralmente pela instituição respeitando sempre o princípio de rotatividade e equidade.
2. O gozo de férias pode ser interpolado, sendo que um dos períodos deverá ter pelo menos 10 dias úteis consecutivos.
3. As férias são gozadas no ano civil em que se vencem. Excepcionalmente e mediante autorização superior poderão transitar para o ano seguinte.
4. O mapa de férias deverá ser concretizado até ao dia 31 de Janeiro de cada ano civil, podendo ser alterado por conveniência da instituição estando sempre sujeito a comunicação prévia.
5. O colaborador pode, mediante declaração expressa, substituir as ausências justificadas que determinam a perda de retribuição por renúncia de dias de férias, desde que seja sempre salvaguardado o gozo efetivo de 20 dias úteis de férias.

6. Os colaboradores com funções administrativas e de coordenação deverão enviar um e-mail antes do período de férias com a seguinte informação:

- a) Data de início e de regresso do período de férias, colega que o irá substituir e relação de assuntos pendentes que tem de ser resolvidos na sua ausência.

Artigo 43º

Registo de assiduidade

1. O registo de assiduidade dos colaboradores é efetuado através de um sistema de terminal biométrico de registo automático, que permite apurar o número de horas de trabalho prestadas.
2. O registo de assiduidade através dos meios indicados no artigo anterior é obrigatório para todos os Colaboradores.
3. Todos os Colaboradores deverão obrigatoriamente fazer o registo dos tempos de trabalho: O início e o término da jornada de trabalho, bem como, os intervalos de descanso. A falta de registo de qualquer um destes momentos poderá originar uma ausência e respetiva perda de retribuição.
4. O disposto no número anterior não se aplica no caso de lapso comprovado no registo biométrico: do Colaborador ou do próprio terminal, anomalias que deverão ser imediatamente comunicadas ao respetivo superior hierárquico que por sua vez reporta ao departamento de Recursos Humanos.
5. O registo deverá ser feito imediatamente antes do início da jornada de trabalho estando o colaborador devidamente preparado, nomeadamente no que respeita a farda. O registo de saída deverá ser feito antes de retirar a farda.
6. O cumprimento da duração do período normal de trabalho é aferido mensalmente, havendo lugar no final de cada período de referência, a justificação das ausências apuradas ou a atribuição de créditos de horas no mês seguinte, em qualquer dos casos será sempre validado pelo departamento de Recursos Humanos.

Artigo 44º

Higiene e segurança

1. Todos os Colaboradores devem:

- a) Cumprir as prescrições de segurança e de saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais e em instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho, bem como, as instruções determinadas com esse fim pelo empregador;
- b) Zelar pela sua segurança e pela sua saúde, bem como pela segurança e pela saúde das outras pessoas que devem ser afetadas pelas suas ações ou emissões no trabalho, sobretudo quando exerça funções de chefia ou coordenação, em relação aos serviços sobre o seu enquadramento Hierárquico e Técnico;
- c) Utilizar corretamente e de acordo com as instruções transmitidas pelo empregador, máquinas, aparelhos, instrumentos, substâncias perigosas e outros equipamentos e meios postos à sua disposição, designadamente os equipamentos de proteção coletiva e individual bem como cumprir os procedimentos de trabalho estabelecidos.

Artigo 45º

Acidentes de trabalho

1. Ocorrido um acidente, o colaborador deve informar no prazo máximo de 24 horas a contar da data do acidente ao respetivo Coordenador ou Superior Hierárquico, salvo se este o tiver presenciado.
2. A participação por escrito deve ser realizada no Departamento de Recursos Humanos e encaminhada para o Departamento dos Seguros no prazo máximo de 24 horas a contar da data do acidente.
3. O não cumprimento dos prazos acima identificados e previstos na lei para a participação do acidente de trabalho poderá originar em determinados casos a descaracterização do mesmo.

Artigo 46º

Medicina do Trabalho

1. Os serviços de Medicina do Trabalho da unidade de Câmara de Lobos promovem a realização de exames de saúde, tendo em vista, verificar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da sua profissão, bem como, a repercussão do trabalho e das suas condições na saúde do trabalhador.

2. Sem prejuízo do disposto em legislação especial devem ser realizados os seguintes exames de saúde:
 - a) Exames de admissão antes do início da prestação do trabalho, ou quando a urgência da admissão o justificar, 15 dias seguintes;
 - b) Exames periódicos, anuais para os trabalhadores maiores de 50 anos e de 2 em 2 anos para os restantes;
 - c) Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais dos meios utilizados, no ambiente de trabalho e organização do trabalho, suscetíveis de repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como, no caso de regresso ao trabalho depois de ausência superior a 30 dias por motivo de acidente de trabalho ou de doença natural;
 - d) Para complementar a sua observação e formular uma opinião mais precisa sobre o estado de saúde do trabalhador o médico do trabalho pode solicitar exames complementares ou pareceres médicos especializados.

Artigo 47º

Cumprimento e Infrações

1. O presente regulamento deve ser respeitado e cumprido por todos os colaboradores da Câmara de Lobos Living Care - ERPI
2. O não cumprimento do disposto no presente regulamento por qualquer colaborador será suscetível, se tal justificar em função da natureza e gravidade da infração, de sancionamento disciplinar.
3. Os casos omissos serão resolvidos pela instituição em conformidade com a legislação em vigor.

Capítulo VI

Estrutura organizacional e funções

Artigo 48º

Administração

1. A Direção da Associação Living Care, IPSS assume a administração direta da Câmara de Lobos Living Care - ERPI nas seguintes áreas:

- a) Gestão financeira e contabilística;
- b) Recursos Humanos e Formação;
- c) Coordenação Clínica e de Cuidados de Saúde;
- d) Aprovisionamento;
- e) Apoio informático;
- f) Manutenção de Equipamentos;
- g) Comunicação, Imagem e Qualidade;

Artigo 49º

Competências da Direção da Associação Living Care, IPSS (ALC)

1. Compete à Direção:

- a) Supervisionar as atividades da Direção da ERPI,
- b) Zelar pela execução das deliberações da Direção da ERPI;
- c) Preparar, aprovar e acompanhar a execução do orçamento da ERPI, detetando eventuais desvios e implementando as medidas corretivas necessárias;
- d) Aprovar o plano anual de atividades da ERPI;
- e) Propor as medidas necessárias à melhoria da orgânica, funcionamento e articulação dos serviços;
- f) Assegurar a regularidade das receitas e do pagamento das despesas da Unidade, propondo a adoção de procedimentos adequados em casos de dificuldade;
- g) Tomar as medidas necessárias para a conservação do património;
- h) Praticar uma política de informação e comunicação que permita à Unidade, aos próprios colaboradores e à população que utiliza os seus serviços, um conhecimento correto e abrangente dos aspetos fundamentais do funcionamento da ERPI;

2. Em matéria de despesa é da competência específica da Direção da ALC autorizar todas as despesas que sejam indispensáveis ao normal e mais eficiente funcionamento da Câmara de Lobos Living Care - ERPI.

Artigo 50º

Estrutura e Organização dos Serviços

1. A Câmara de Lobos Living Care - ERPI possui um quadro de pessoal adequado aos objetivos a que se propõe, em conformidade com a legislação em vigor e com os princípios de qualidade e excelência que se aplicam às instituições do seu âmbito.
2. A Câmara de Lobos Living Care - ERPI encontra-se organizada da seguinte forma:
 - 2.1. Direção Clínica e de Cuidados de Saúde da ALC, IPSS
 - 2.2. Diretor Clínico e coordenador da Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde;
 - 2.2.2. Enfermeiro Chefe;
 - 2.2.2.1. Equipa de Enfermagem;
 - 2.2.2.2. Auxiliares de Ação direta;
 - 2.2.3. Psicólogo, Farmacêutico, Fisioterapeuta, Dietista, entre outros técnicos de saúde;
 - 2.2. Direção Técnica
 - 2.1.1. Equipa de Serviço Social;
 - 2.1.2. Equipa de Animação Sócio Cultural;
 - 2.1.3. Serviços Gerais (Apoio Administrativo, Aprovisionamento Geral, Receção, Cozinha, Lavandaria);

Artigo 51º

Direção Técnica

1. A direção técnica da CLLC - ERPI é assegurada por um técnico com formação superior, preferencialmente na área das ciências sociais e humanas, saúde ou serviços sociais, responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente Regulamento.
2. Ao Diretor compete:
 - a) Dirigir, coordenar e orientar os serviços e velar pelo seu bom e eficiente funcionamento, sendo coordenador direto sobre as seguintes áreas: apoio social, animação sócio cultural, apoio administrativo, receção, aprovisionamento geral, lavandaria, cozinha;
 - b) Zelar pelas condições que garantam a satisfação das necessidades bio-psicossociais dos residentes, tendo como princípio orientador o respeito pela dignidade humana;

- c) Apoiar os residentes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respetivo processo de integração e de participação na vida da ERPI, bem como estabelecer contacto com os seus agregados familiares;
- d) Analisar as sugestões, queixas e reclamações dos residentes e dar-lhes o devido andamento;
- e) Promover ou recomendar a adoção de medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos residentes;
- f) Elaborar estatísticas diversas relativas à ERPI
- g) Elaborar o Plano de Atividades e o Relatório de Atividades anuais;
- h) Coordenar as atividades lúdico-recreativas;
- i) Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de funcionamento da ERPI;
- j) Proceder à análise de problemas diretamente relacionados com os serviços da ERPI;
- k) Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
- l) Providenciar as comunicações ao Instituto de Segurança Social da Madeira de vagas previstas em protocolo.

Artigo 52º

Diretor Clínico

1. A CLLC – ERPI dispõe de um diretor clínico, que coordena a equipa multidisciplinar de cuidados de saúde e assegura os cuidados médicos de que os residentes necessitam.
2. Para efeito do disposto no número anterior e com a salvaguarda das competências expressamente atribuídas a outras direções, cabe ao Diretor Clínico:
 - a) Estabelecer e acompanhar a implementação do “Plano Individual de Cuidados” para cada residente.
 - b) Orientar, do ponto de vista técnico, a ação Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde, de forma a alcançar os objetivos definidos para cada residente;
 - c) Garantir em coordenação com o enfermeiro chefe a organização do processo clínico individual do residente, o registo de toda a informação clínica;
 - d) Detetar eventuais não conformidades no cumprimento dos Planos Individuais de Cuidados e de todo o processo clínico, propondo, em tempo útil, a implementação de medidas preventivas e corretivas adequadas;
 - e) Promover os princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica;
3. O Diretor Clínico responde perante a direção clínica e de cuidados de saúde da Associação Living Care, IPSS e respetiva Direção, pela qualidade dos serviços de saúde prestados.

Artigo 53º

Composição, competências e funções das equipas técnicas

- b) A **Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde** tem a seguinte composição:
- a) Enfermeiro/a chefe;
 - b) Equipa de Enfermagem;
 - c) Auxiliares de acção directa;
 - d) Psicólogo;
 - e) Farmacêutico;
 - f) Nutricionista/ Dietista;
 - g) Terapeuta ocupacional / Fisioterapeuta;
2. A **Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde** é orientada e coordenada pelo diretor clínico, sob coordenação da Direção clínica e de Cuidados de Saúde da Associação Living Care, IPSS, devendo reunir semanalmente e/ou sempre que se julgue necessário.

Compete ao **Enfermeiro chefe**:

- a) Orientar e coordenar tecnicamente a atividade da equipa de enfermagem e auxiliares de ação direta da CLLC-ERPI, zelando pela qualidade dos cuidados de saúde prestados na Unidade;
- b) Garantir e acompanhar a implementação do “Plano Individual de Cuidados” para cada residente, no âmbito da competência da Equipa de Enfermagem, assim como as avaliações e registos necessários à evolução do processo clínico;
- c) Compatibilizar, do ponto de vista técnico com a Equipa de Apoio Social e Equipa de Animação Social, os “Planos Individuais de Cuidados”, no seguimento das avaliações periódicas;
- d) Participar no processo de admissão de pessoal de enfermagem, integração de novos colaboradores e na sua avaliação de desempenho;
- e) Promover a formação em exercício, atualização e valorização profissional do pessoal de enfermagem e auxiliar de ação direta;
- f) Submeter à aprovação do departamento de Recursos Humanos da Associação Living Care, IPSS, com conhecimento à direção técnica do CLLC – ERPI, os horários de trabalho a praticar pela equipa de Enfermagem e auxiliares e respetivos Planos de Férias, supervisionando o seu cumprimento;
- g) Promover a humanização dos cuidados prestados e a otimização das melhores condições de funcionamento da ERPI, propondo superiormente as ações corretivas e de melhoria contínua consideradas necessárias;

- h) Incentivar a adoção de medidas que garantam a segurança dos doentes, trabalhadores e público em geral e estimular atitudes e comportamentos do pessoal que contribuam para a minimização do risco clínico e não clínico;
- i) Zelar ativamente pelo controlo da infeção e pela correta gestão de resíduos no âmbito de uma política geral de qualidade e de gestão do risco;
- j) Colaborar nos registos necessários para a faturação mensal a enviar aos diferentes organismos oficiais;
- k) Desenvolver e incentivar um clima de trabalho em equipa e de co-responsabilização pelos resultados, promovendo para o efeito reuniões periódicas de avaliação da qualidade dos cuidados, da produtividade e dos custos;
- l) Acompanhar e avaliar sistematicamente o exercício da atividade da enfermagem, zelando pela observância dos princípios da eficácia, eficiência e da qualidade técnica.
- m) O Enfermeiro chefe responde perante o diretor clínico e a direção da Associação Living Care, IPSS pela qualidade dos cuidados prestados e pela utilização dos recursos disponibilizados.

1. Compete à **Equipa Multidisciplinar de Cuidados de Saúde:**

- a) Proceder a uma avaliação multidimensional do doente, elaborar a lista de problemas ativos e passivos e definir o “Plano Individual de Cuidados” e os objetivos a atingir;
- b) Implementar, do ponto de vista técnico e em articulação com o Enfermeiro chefe, os “Planos Individuais de Cuidados” apresentados pelas diferentes unidades envolvidas na prestação dos serviços e no seguimento das avaliações periódicas e aferição dos planos;
- c) Proceder aos registos necessários ao desenvolvimento das ações, sua monitorização e respetivas avaliações multidisciplinares;
- d) Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam apresentados, nomeadamente sobre questões de ética, humanização e qualidade dos serviços, entre outros considerados no âmbito das suas competências;
- e) Propor ações que visem a melhoria contínua da qualidade dos serviços e uma maior eficácia e eficiência na prestação de cuidados de saúde.

2. A **Equipa de Apoio Social** tem como funções coadjuvar a direção técnica e a direção da ALC, IPSS realizando as tarefas e as funções que lhe forem delegadas na área da sua competência.

3. A **Equipa de Animação Social** tem como funções:

- a) Em coordenação com a psicóloga organizar e desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos residentes, no âmbito dos objetivos da Instituição, do Plano de Ação e Plano Individual de Cuidados;
- b) Promover o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;
- c) Proporcionar o desenvolvimento de capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos de estimulação física, neurológica e de animação;
- d) Elaborar o Plano de Atividades Socioculturais em coordenação com a Psicóloga e articulação com o Diretora Técnica, para que o mesmo seja apresentado à Direção da ALC, IPSS, assim como proceder às suas alterações;
- e) Preparar as celebrações religiosas;
- f) Colaborar com os colegas de outros sectores sempre que necessário;

Artigo 54º

Composição e Funções dos Serviços Gerais

1. Os **Serviços Gerais** são coordenados e orientados pela direção técnica da Câmara de Lobos Living Care, ERPI e constituem as seguintes áreas logísticas:
 - a) Apoio Administrativo;
 - b) Aprovisionamento Geral;
 - c) Receção;
 - d) Cozinha;
 - e) Lavandaria

Capítulo VII

Disposições Finais

Artigo 55º

Avaliação da Satisfação e dos Resultados

A CLLC – ERPI procede à avaliação:

- a) Da satisfação dos utentes e seus cuidadores informais/familiares;
- b) Da satisfação dos profissionais;
- c) Dos resultados versus os indicadores preconizados.

Artigo 56º

Livro de registo de ocorrências

1. Esta unidade dispõe de um livro de ocorrências, onde é feito o registo de situações que dizem respeito ao residente e à prestação de serviços.
2. Este livro é de acesso restrito aos colaboradores da unidade e os registos são apenas para tratamento interno de informações.

Artigo 57º

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, esta unidade possui livro de reclamações, que se encontra disponível na Receção

Artigo 58º

Livro do Elogio

Esta unidade dispõe de livro do elogio que se encontra disponível a todos os interessados nos serviços da Receção

Artigo 59º

Tratamento e confidencialidade dos dados

1. A unidade Câmara de Lobos Living Care –ERPI cumprir com as disposições legais em vigor em matéria de proteção de dados, nomeadamente, a Lei de Proteção de Dados Pessoais e o Regulamento Geral de Proteção de Dados, bem como a legislação nacional para a aplicação do mesmo Regulamento, requerendo as autorizações que se mostrarem necessárias ao cumprimento destas obrigações e demais legislação sobre a matéria em vigor.
2. O residente autoriza o registo, o tratamento e a partilha dos dados pessoais relevantes para a prestação dos serviços e cuidados de saúde descritos no presente contrato.
3. O residente autoriza ainda que os seus dados pessoais sejam partilhados com o representante legal identificado no seu contrato de prestação de serviços, para efeitos de prestação de serviços e cuidados.
4. A direção técnica assegurará a confidencialidade dos dados pessoais do cliente, dados que apenas partilhará quando se revele necessário, com os profissionais que lidam com o residente.

Artigo 60º

Alterações ao Regulamento

1. Os casos omissos neste Regulamento Interno serão apreciados pela Direção, ouvida a equipa técnica e multidisciplinar, sendo resolvidos de acordo com a legislação em vigor.

2. Este Regulamento é válido até nova atualização.

3. Das alterações ao presente Regulamento será efetuada notificação aos utentes, ou seus representantes, bem como à entidade competente para o licenciamento /acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 61º

Manual de Qualidade

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

Artigo 62º

Integração de lacunas

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

Artigo 63º

Relacionamento com a Comunidade

A CLLC - ERPI privilegia formas atuantes de convivência e articulação com a comunidade em que se integra, procurando gerar sinergias, nomeadamente com unidades de saúde, instituições académicas, escolas de formação profissional, instituições de solidariedade social e outras entidades nacionais e internacionais de interesse público.

Artigo 64º

Vigência

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação.

A Direcção da Associação Living Care

Sean Saramago

