

2015

REGULAMENTO INTERNO ERPI



ASSOCIAÇÃO DE
SOLIDARIEDADE SOCIAL
“AS COSTUREIRINHAS”
DE CAVERNÃES

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Lar da Associação de Solidariedade Social, designado por “As Costureirinhas” de Cavernães, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em 20/09/2011, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de saúde, e que se rege 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 estabelecimento de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de excepção, devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objectivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas.
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa.
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas.
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo.
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis.
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
- h) Promover o envolvimento e competências da família

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa.
- j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

- k) Promover a intergeracionalidade.
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.
- m) Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene.
- c) Tratamento da roupa.
- d) Higiene dos espaços.
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais.
- f) Apoio no desempenho das actividades de vida diária.
- g) Cuidados de saúde, bem como o acesso a cuidados de saúde no exterior da ERPI.
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os seus significativos, com os cuidadores e com a própria comunidade.
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem.
- b) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico.
- c) Acompanhamento social.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura, a todos os utentes interessados, a assistência religiosa.

NORMA V INSTALAÇÕES

1 - O Lar da Associação de Solidariedade Social “As Costureirinhas” de Cavernães, I.P.S.S., sediada, na R. das Eiras, Nº 4, em Cavernães, e as suas instalações são compostas por:

Piso 0: Cozinha; armazém, Gabinetes administrativo, Gabinete da Direcção, Wc’s

Piso 1. Refeitório, duas salas de convívio e actividades, WC’s, Gabinete Médico, Vestiários, Sala de Pessoal, sala de reuniões, Gabinete Administrativo e Gabinete Direcção

Piso 2. Seis quartos duplos, com casa de banho completa, dois quartos individuais/Casal, com casa de banho completa, uma Sala de estar c/copa e um Wc comum.

Piso 3. Seis quartos duplos, com casa de banho completa, dois quartos individuais/Casal, com casa de banho completa, uma Sala de estar c/copa e um Wc comum.

Exterior: Jardim envolvente ao edifício

2 - Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito, apenas podendo ser visitados por familiares dos utentes em situações excepcionais e sempre com a devida autorização prévia.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

1) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA III

NORMA VII INSCRIÇÃO

1 - Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação/atendimento, que constitui parte integrante do processo de utente.

2 - No momento do preenchimento da ficha de identificação/atendimento, deve o utente fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

a) Cartão de cidadão, ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença.

b) Cartão de cidadão, ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, do representante legal, quando necessário.

c) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;

d) Comprovativos dos rendimentos do utente.

e) Comprovativo dos rendimentos dos descendentes e outros familiares que venham a participar no pagamento da mensalidade.

f) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

3. A ficha de identificação/atendimento, que se encontra disponível nos serviços administrativos desta Instituição, e os documentos probatórios descritos no número anterior, deverão ser entregues nos referidos serviços.

3.1. O horário de atendimento para preenchimento e entrega da ficha de identificação/atendimento e documentos relacionados no ponto 2, é das 9h00 ao 12h30 e das 13h30 às 18h00, de segunda a sexta feira.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de Identificação/atendimento e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5 – Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

NORMA VIII CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na selecção dos utentes a admitir:

1. Pessoas pertencentes a grupos social e economicamente mais desfavorecidos – 20%
2. Pessoas em situação de risco – 20%
3. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários – 20%
- 4 – Cuidados exigidos pela situação de dependência – 20%
 - 4.1 – Grau I – 10%
 - 4.2 – Grau II – 20%
- 5 – Idade do cliente – 10%
 - 5.1 – De 65 anos até aos 70 anos, inclusive, 3%
 - 5.2 - Dos 71 anos até aos 80 anos, inclusive – 6%
 - 5.3 – A partir dos 81 anos – 10%
6. Utente de outra resposta social da Instituição – 5%
7. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição – 5%

NORMA IX ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Direcção Técnica desta ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios de admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão da admissão é da competência da Direcção, após parecer da Direcção Técnica.
3. Da decisão de admissão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias.
4. Após decisão de admissão do candidato proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de grande emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direcção Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão é devido o pagamento do valor correspondente à primeira mensalidade;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta ou correio electrónico.

NORMA X ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

O Acolhimento dos Novos Uteses rege-se pelos seguintes critérios:

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias;

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 utente;
- b) Apresentação dos outros utentes;
- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspectos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaborar a lista de pertences do utente.

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que

determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XI PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O Processo Individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio (ERPI), bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado;

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1.A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS ISODAS funciona vinte e quatro horas/dia, todos os dias do ano.

NORMA XIII HORÁRIO DE VISITAS

1-Horário de visitas

1.1 - Dia e hora de Visitas normais:

1.1.1 – Horário de Verão – De Abril a Agosto

1.1.1.1 - Todos os dias, das 14H00 às 18H00 nas salas de estar dos pisos ou na Sala de Actividades.

1.1.1.2 - Todos os dias das 18H00 às 18H45 e das 20H15 às 21H30, preferencialmente na Sala de Actividades ou, com a devida autorização prévia, nas salas de estar dos pisos, desde que não seja posta em causa a privacidade e recato dos restantes utentes.

1.1.2 – Horário de Inverno – De Setembro a Março

1.1.2.1 – Todos os dias, das 14H00 às 18H00 nos pisos ou na Sala de Actividades.

1.1.2.2 - Todos os dias das 18H00 às 18H45 e das 20H15 às 21H00, preferencialmente na Sala de Actividades ou, com a devida autorização prévia, nos pisos, desde que não seja posta em causa a privacidade e recato dos restantes utentes.

1.2 - Visitas excepcionais:

Durante as refeições, das 12H00 às 13H00 e das 19H00 às 20H00, com carácter excepcional e com a devida autorização, o utente pode ser visitado por um familiar, pelo período máximo de 5 minutos.

Eventuais visitas fora destes horários, carecem de autorização prévia da Direcção.

As visitas deverão ser feitas de modo a que não prejudiquem o bom funcionamento da ERPI e sempre no respeito pela especificidade de cada um dos utentes.

2 – Tendo em conta a privacidade dos utentes, não é permitida qualquer visita nos quartos, sem prévia autorização da Direcção Técnica.

3 – O horário de visitas será afixado em lugar bem visível.

NORMA XIV CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

2.1 De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

2.2 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

2.3 Prediais:

2.3.1 Rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

2.3.2 Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

2.4 De Capitais:

2.4.1 Rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros.

2.4.2 Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

2.4.3 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para apuramento do montante do rendimento do utente, consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do utente, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

4.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.

4.2 As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

NORMA XV **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1 - O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, assim discriminado:

1.1 – 75% do rendimento dos utentes sem grau de dependência atribuído

1.2 - 82,5 % do rendimento dos utentes com 1º grau de dependência certificada pelo Sistema de Verificação de Incapacidades da Segurança Social

1.3 – 90% do rendimento dos utentes com 2º grau de dependência certificada pelo Sistema de Verificação de Incapacidades da Segurança Social

2. À despesa referida em b) do n.º 4 da NORMA XIV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Prova dos rendimentos do utente:

3.1 É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;

5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e/ou outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.

7.1 A entrega da documentação relativa ao comprovativo de rendimentos deverá ser feita até ao momento da celebração do contrato de prestação de serviços e, nos casos da revisão anual, até ao dia 15 de Janeiro de cada ano.

7.2 A capacidade económica de cada um dos descendentes e/ou outros familiares chamados a participar na mensalidade do utente é apurada da seguinte forma:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

RC= Rendimento “per capita” mensal

RAF= Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado) proveniente de:

- Trabalho dependente
- trabalho Independente – Rendimentos empresariais e profissionais
- Pensões
- Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência)
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- Predias
- Capitais
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

D= Despesas Fixas Mensais resultantes de:

- Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente
- Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência

- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica

n= Número de elementos do agregado familiar

7.3 – Ao rendimento per capita apurado nos termos do ponto anterior, será aplicada a taxa máxima de 50%.

7.4 – Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação dos descendentes e ou familiares.

NORMA XVI REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XVII PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 5 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, através de numerário, cheque, multibanco ou transferência bancária.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVIII ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal, elaborada por um nutricionista, é afixada em local visível e adequado, tendo em conta o devido cuidado nutricional e adaptação aos utentes desta resposta social;

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

4. As refeições são servidas nos seguintes horários:

- Pequeno almoço – Das 07H30 às 09H00

- Almoço – Das 12H00 às 13H00

- Lanche – Das 16H00 às 16H30

- Jantar – Das 19H00 às 20H00

- Ceia – Das 21H00 às 22H00

NORMA XIX CUIDADOS DE HIGIENE

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

NORMA XX TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;

2. As roupas de uso pessoal serão marcadas, para melhor identificação.

NORMA XXI ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de actividades;

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;

4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA XXII APOIO NO DESEMPENHO DAS ACTIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas actividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados

NORMA XXIII CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente através do médico disponibilizado pela da Instituição e no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, **preferencialmente por familiares** e, na sua ausência, por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXIV ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita pelos médicos.

NORMA XXV PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas e outros artigos protectores para a incontinência, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua

aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXVI OUTROS SERVIÇOS

1 - A Instituição assegura aos utentes os cuidados de imagem necessários á sua auto-estima.

2 - O transporte para ida a consultas ou exames é da responsabilidade da Instituição sempre que o estado físico e de saúde do utente permita que as deslocações sejam efectuadas em viaturas próprias. Na eventualidade de, devido à debilitação física do utente, o transporte ter de ser realizado em macas, o mesmo será efectuado por organizações exteriores, sendo o custo deste serviço da responsabilidade do utente.

NORMA XXVII DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues que é assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;

3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA XXVIII GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efectuada pela Direcção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;

2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efectuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;

3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:

3.1 O grau de autonomia para gestão de bens monetários;

3.2 Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;

4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXIX

PESSOAL

O quadro de pessoal afecto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA XXX

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direcção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social ou Enfermeira de Serviço.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXI

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 ou 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente, respectivamente;

NORMA XXXII

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes actualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Assegurar que existam mecanismos de garantia de prevenção e de controlo para reduzir os riscos de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação.

NORMA XXXIII
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e/ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXIV
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO
UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA XXXV
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL
AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, e rescindindo-se o contrato de prestação de serviços decorrido aquele prazo.

NORMA XXXVI
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo utente e/ou familiar junto da Direcção Técnica ou da Direcção da Instituição.

NORMA XXXVII
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direcção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afecto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu familiar responsável/representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou familiar responsável/representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA XXXIX
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**NORMA XL
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

A Instituição dispõe de um seguro responsabilidade civil para cobertura de danos corporais e/ou materiais.

**NORMA XLI
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 20 de Abril de 2015.