

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

(Âmbito de aplicação)

1. A Associação do Lar e Centro de Dia de S. Salvador do Casteleiro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, (IPSS), registada na Direção Geral de Segurança Social sob a inscrição nº 40/91, fl.183 do livro nº4, com sede em Rua das Escolas, Freguesia do Casteleiro, Concelho do Sabugal, Distrito da Guarda.
2. O presente Regulamento aplica-se à resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e destina-se a definir as normas de funcionamento desta.

Artigo 2º

(Legislação Aplicável)

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto- Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 196 A de 1 de Julho 2015 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº 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 nº 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 de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º

(Destinatários e Objetivos)

1. A valência de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social, destinada a acolher com carácter permanente ou temporário pessoas idosas, de ambos os sexos, desinseridas do meio social e familiar, não autónomos na satisfação das suas necessidades e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.
2. Os objetivos da resposta social são os seguintes:
 - Promover os direitos e deveres dos utentes;
 - Proporcionar aos utentes novas experiências que lhe permitam uma valorização pessoal e social;
 - Fomentar a integração social dos utentes, bem como potenciar a inclusão social;
 - Proporcionar alojamento, alimentação, cuidados de saúde, cuidados de higiene/imagem e conforto, ajuda psicológica, social e ocupação dos tempos livres;
 - Assegurar o bem-estar físico, psicológico e espiritual dos utentes;
 - Assegurar a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a autonomia e independência, retardando o processo de envelhecimento;
 - Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
 - Responder às necessidades do Utente, como o centro da ação, demonstrando interesse e consideração por este, enquanto pessoa, e não apenas na efetiva prestação de serviços;
 - Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
 - Contribuir para a estimulação de um envelhecimento ativo;
 - Promover novas formas de entretenimento e lazer;
 - Potenciar a participação do utente na resolução dos seus próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;

- Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
- Facultar ao utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura, assim como a festas, passeios e visitas a localidades e monumentos.

3. Além da cultura institucional, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da instituição, os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreaajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade, da equidade social, do respeito, da dignidade, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância, da informação e da qualidade de vida.

Artigo 4º

(Serviços/Atividades Desenvolvidas)

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- Alojamento;
- Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar), adequada às necessidades dos residentes, respeitando prescrições médicas;
- Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
- Tratamento de roupas;
- Higiene dos espaços;
- Cuidados médicos, de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- Administração de fármacos, quando prescritos;
- Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- Apoio/Acompanhamento psico-social;
- Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- Serviços de Fisioterapia;
- Acompanhamento ao exterior (consultas médicas, exames complementares de diagnóstico) quando não exista estrutura familiar ou esteja comprovadamente impossibilitada;
- A procura permanente de soluções que possam complementar a institucionalização,

desde que tenham acordo escrito com o utente e seus familiares;

- A participação dos utentes na organização e na vida do Lar, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
- A articulação com os serviços de saúde que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença;
- A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade.

2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:

- A convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

Artigo 5º (Instalações)

1. As instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são compostas por:
 - a) Quartos duplos e/ou individuais, num total de 28 quartos;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) Sala de estar;
 - d) Sala de atividades;
 - e) Gabinete de Imagem;
 - f) Gabinete Médico e de Enfermagem;
 - g) Gabinete Administrativo;
 - h) Gabinete de Direção Técnica;
 - i) Recepção
 - j) Cozinha
 - k) Despensa da cozinha
 - l) Vestiários da cozinha
 - m) Sala de refeições
 - n) Arrumos
 - o) Gabinete de animação sociocultural
 - p) Vestiários

- q) WC de apoio aos vestiários
- r) Lavandaria
- s) Garagem e arrumos
- t) Arrecadação
- u) Sala de arquivo

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito (aos utentes, colaboradores e familiares, neste último caso, sempre que o estado de saúde justifique a permanência do utente no quarto).

CAPÍTULO II

Processo de admissão

Artigo 6º (Condições de Admissão)

1. Para admissão dos utentes será tido em conta:
 - O estado físico, mental e social da pessoa;
 - O meio familiar e social;
 - A data de inscrição;
 - Se é utente de outras valências da instituição (Centro de Dia ou Serviço de Apoio Domiciliário).
 - Se o candidato for sócio da instituição
 - Se o candidato for residente na freguesia do Casteleiro.

Artigo 7º (Critérios de Admissão)

1. A admissão do utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Serem situações familiares sociais e economicamente mais desfavorecidas de apoio familiar;

- b) Ser natural ou residente na freguesia do Casteleiro, e posteriormente, ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio à população mais idosa;
- c) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais considerados pela Direção;
- d) Ordem de inscrição;
- e) Condições habitacionais visivelmente inadequadas;
- f) Vontade expressa do idoso em ser admitido;
- g) Ser idoso em situação de isolamento social ou geográfico;
- h) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
- i) Desajustamento ou conflito familiar grave;
- j) Prioridade na admissão ao ser sócio da instituição.

2.A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

Artigo 8º (Lista de espera)

1. Caso não seja possível proceder à admissão do utente candidato por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente e/ou familiar responsável qual a posição que irá ocupar na lista de espera.
2. A saída/retirada da lista de espera será por motivo de desistência (o utente candidato e/ou familiar/ responsável informa que não está interessado na renovação da inscrição), falecimento ou admissão noutra instituição.
3. A lista de espera será atualizada semestralmente.

Artigo 9º

(Processo de candidatura/inscrição)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sócio-familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da instituição.
2. O candidato deverá dirigir-se ao (à) Diretor (a) Técnico (a) da instituição a fim de preencher a ficha de inscrição fornecida pela instituição. Este impresso será devidamente preenchido, datado e assinado pelo responsável e/ou candidato.
3. O pedido é registado em suporte informático e em dossier destinado a este efeito.
4. Deverá entregar cópia dos seguintes documentos, no prazo máximo de 15 dias:
 - Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Número de Identificação da Segurança Social, Cartão de utente ou Cartão de Cidadão;
 - Comprovativo atualizado do valor dos rendimentos do agregado ou outros rendimentos (rendas, juros de capitais, etc) ou, quando não haja rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Declaração/Relatório médico com indicação da situação de saúde, um resumo da história clínica, indicação da tabela terapêutica.
5. O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos resulta no arquivamento do processo.
6. A decisão de admissão dos candidatos é competência da Direção, com um parecer do (a) Diretor (a) Técnico (a) e com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados, sempre que necessário, com relatórios técnicos efetuados pelo Diretor (a) Técnico (a) com base nos dados fornecidos.
7. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do (a) Diretor (a) Técnico (a), sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
8. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade do utente em se adaptar ao novo lar, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes o comunicar à outra.

Artigo 10º

(Admissão)

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico da instituição 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 para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. 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 e-mail.

Artigo 11º

(Falsas declarações)

1. Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao utente ou na documentação entregue para o seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte da Instituição, não tendo o utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

Artigo 12º

(Acolhimento dos novos utentes)

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, as tabelas

de participação financeira;

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês.
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 sejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - g) Elaborar a lista de pertences do utente
 - h) 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 fatores 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.

Artigo 13º

(Processo Individual do Utente)

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pela instituição será organizado um Processo Individual. Este será elaborado de acordo com o projeto de vida do utente, suas potencialidades e competências e é confidencial. Será numerado, permanentemente atualizado e deve englobar:

a) Área Socio-familiar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;

- Ficha de acolhimento inicial;
- Ficha de utente, com identificação do utente, identificação e contacto do representante legal ou familiares;
- Ficha de avaliação diagnóstica, com indicação da situação social;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);
- Registos de períodos de ausência bem como de ocorrências de situações anómalas;
- Fotocópia dos documentos de identificação e comprovativos de rendimentos;
- Outros documentos relevantes.

b) Área da Saúde:

- Declaração/Relatório médico com indicação da situação de saúde, um resumo da história clínica, indicação da tabela terapêutica;
- Fotocópia do cartão de utente;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias para o utente.

c) Área Jurídica:

- Contrato de Prestação de Serviços, escrito, celebrado entre o utente familiar/representante legal e a Instituição onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes; data de início e fim do período do contrato e o motivo da cessação; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços, serviços e atividades a prestar, preços dos serviços e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em triplicado e assinado por todas as partes e entregue uma cópia ao utente, ao seu familiar/representante legal ficando um exemplar no processo do utente, na Instituição.

CAPÍTULO III

Regras de funcionamento

Artigo 14º **(Horários)**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24 h/dia.
2. O horário das refeições é o seguinte:
 - **Pequeno-Almoço:** 8h:30 min – 9h: 30 min
 - **Almoço:** 12 h:00 min – 13 h:00 min
 - **Lanche:** 15 h:30 min – 16 h:00 min
 - **Jantar:** 19h:00 min – 20h:00 min
 - **Ceia:** 21h: 00 min – 21h:30 min-As refeições são servidas na sala de refeições de acordo com o horário estipulado (este encontra-se afixado na instituição), salvo nos casos em que, devido ao estado de saúde do utente a refeição tenha que ser servida no quarto.

Artigo 15º **(Visitas)**

1. O horário das visitas é o seguinte:
14 h:00 min – 16h:00 min todos os dias da semana.
Este horário encontra-se afixado à entrada da Instituição. Fora destes horários poderão os familiares e/ou visitantes solicitar autorização prévia ao (à) Diretor (a) Técnico (a) ou a quem o (a) representa/substituí.
2. Não é permitido o acesso dos visitantes aos quartos, com exceção dos utentes que se encontrem numa situação de grande dependência (acamados), ou que, temporariamente estejam debilitados (doentes, pós-operatório, entre outros).

Artigo 16º **(Saídas/Passeios e deslocações)**

1. As saídas são livres, devendo ser comunicadas ao (à) Diretor (a) Técnico (a) e registadas num impresso próprio para este efeito, que se encontra à entrada da instituição. Contudo deve-se destacar o seguinte:

- Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao Lar e do seu amparo físico e material;

- Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Instituição ou do Médico de Família;

2. As ausências iguais ou superiores a três semanas, para férias ou situação de saúde (internamento), desde que comunicadas ao (à) Diretor (a) Técnico (a) e autorizadas por este, deverão dar origem à redução da mensalidade no valor de 10 %.

3. No caso do utente desejar sair definitivamente do Lar, terá de declarar por si e/ou representante legal, de forma escrita, cumprindo o pré – aviso de 30 dias.

Artigo 17º

(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:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) Das 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;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas por encargos familiares e deficiência);
- f) Prediais- 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. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

- g) De capitais – rendimentos definidos no artº 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros ativos financeiros.

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

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

Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Artigo 18º

(Tabela de participações)

1. O valor da participação 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, ou seja no momento de admissão se o utente já receber ou já tenha requerido o complemento por dependência ser-lhe-á aplicado a percentagem de 90 %, caso contrário a percentagem aplicada será de 75 %.

2. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

3. 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 participação do utente;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação de documentos comprovativos.

5. À participação apurada nos termos do nº 1 deste artigo, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

6. A forma do apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de participação;

7. Aos utentes extra-acordo será aplicada a mensalidade de acordo com o preçário existente na instituição.

Artigo 19º

(Revisão da comparticipação familiar)

1. 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 a prestar, não podendo ultrapassar os 5 %.

Artigo 20º

(Pagamento das mensalidades)

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, por transferência bancária, numerário ou cheque passado à ordem da instituição.

Aquando do pagamento, a instituição entregará o respetivo recibo de pagamento.

2. 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.

3. O utente/familiar ou responsável obriga-se a pagar à instituição as despesas adicionais decorrentes da aquisição de medicamentos, fraldas, transporte ambulatório, consultas particulares e tratamentos não comparticipados pelo SNS, taxas de urgência, bem como as demais relacionadas com atividades socio-recreativas, despesas fúnebres e outras não previstas.

CAPÍTULO IV

Da prestação dos cuidados e serviços

Artigo 21º

(Alimentação)

- A ementa semanal é afixada semanalmente na instituição, com indicação da dieta. Sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- A alimentação é variada e equilibrada e é igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o estado de saúde e de acordo com as deposições correntes na dietética e no nutricionismo;
- Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os utentes quer as suas visitas não devem trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento e consentimento do (a) Diretor (a) Técnico (a);
- Não é permitido aos utentes conservarem alimentos nos seus quartos;
- É proibido aos utentes e suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas na instituição.

Artigo 22º

(Cuidados de higiene)

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

Existe também um mapa de banhos gerais que constitui uma orientação para as colaboradoras.

Artigo 23º

(Tratamento da roupa do uso pessoal do utente)

1. O novo utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo haveres estritamente pessoais.
2. Todas as roupas dos utentes são marcadas com um número sendo da responsabilidade do utente ou familiar/responsável a sua identificação, cujo número será comunicado pela instituição Diretor (a) Técnico (a), aquando da notificação da

admissão.

3. A numeração terá de ser feita em tiras de malha com o número bordado, à venda em retrosarias. Aquando da entrada do utente na instituição toda a roupa terá que vir já marcada.
4. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.

Artigo 24º

(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 Atividades;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo da Animadora sociocultural e do (a) Diretor (a) Técnico (a). Os passeios são gratuitos, exceto quando os mesmos impliquem pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma participação por parte dos utentes;
3. Os passeios e deslocações carecem de autorização do familiar/responsável, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos colaboradores da instituição.

Artigo 25º

(Apoio no desempenho das atividades de vida diária)

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

Artigo 26º

(Cuidados de Enfermagem, acesso a cuidados de saúde e administração de fármacos)

1. Os Cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso a cuidados médicos;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
4. Em caso de urgência (depois de chamar 112), recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
5. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita ao utente.

Artigo 27º

(Outros serviços)

Poderão ser disponibilizados ao utente Cuidados de Imagem – serviços de cabeleireira, que para o efeito se desloca à instituição. O pagamento deste serviço é efetuado pelo utente, diretamente, à prestadora deste serviço.

Artigo 28º

(Depósito e guarda dos bens do utente)

1. Os utentes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Instituição através do recurso à Lista de Bens do Cliente, entregando-os à D.T que os guardará no cofre da instituição, colocados em caixas individuais. Os mesmos objetos poderão ser retomados, mediante assinatura de entrega na lista atrás referida.
2. Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores, que não foram entregues à guarda da Instituição, são da única e exclusiva responsabilidade do utente, não se responsabilizando a Instituição pela sua perda ou extravio.

Artigo 29º (Devolução de Bens Pessoais)

1. No caso de saída voluntária ou perda de estatuto de residente do Lar, serão restituídos ao utente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam da sua pertença.
2. Em caso de falecimento, o (a) Administrativo (a) conjuntamente com o (a) Diretor (a) Técnico (a) procederão ao arrolamento do espólio, com vista a posterior entrega ao familiar/responsável.

Artigo 30º (Funeral)

1. Na ocorrência de um óbito, a colaboradora avisa imediatamente o (a) Enfermeiro (a) da Instituição e este avisa o (a) Diretor (a) Técnico (a), para que este último possa avisar o familiar/responsável, tentando saber junto deste quem fará o contacto com os serviços funerários.

No caso de opção da família ser a instituição a efetuar o contacto com a funerária, (a) Diretor (a) Técnico (a) deve contactar a agência, de acordo com a escolha efetuada pelo familiar/responsável.

O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis.

CAPÍTULO V

Recursos

Artigo 31º (Funções dos colaboradores)

1. As funções, responsabilidades, dependência hierárquica bem como substituições em caso de impedimentos de todos os colaboradores estão descritas no Manual de Definição de Funções existente na Instituição.

Artigo 32º

(Direção /coordenação técnica)

1. A Direção/Coordenação 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 Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Artigo 33º

(Direitos e Deveres dos utentes)

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter 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 atividades, 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 e comunidade, em particular com os da

saúde

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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e os dirigentes da Instituição;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 34º

(Direitos e Deveres da Instituição)

São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À correspondência 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 de admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato 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.

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 atualizados;
- h) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 35º

(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 ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 36º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - Acordo das partes;
 - Caducidade (falecimento do utente);
 - Incumprimento;
 - Inadaptação do utente.
2. Em caso do utente ou terceiro outorgante pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com trinta dias de antecedência. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da quantia mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
3. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes;
4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a mensalidade daquele mês e respetivas despesas. Nesta situação deverá o(a) Diretor (a) Técnico (a) entregar à Direção um relatório para apurar causas e conclusões;
5. A rescisão do contrato por justa causa, implica a imediata evacuação do utente das instalações do Lar, sendo de sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou responsável, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança;
6. Não será conferido nem reconhecido, nomeadamente em caso de falecimento, internamento hospitalar, férias ou ausência temporária dos utentes, não utilização dos serviços postos à disposição do utente pela Instituição ou rescisão ou contrato de prestação de serviços, o direito à restituição de quaisquer importâncias já pagas à Instituição;
7. Caso o comportamento do utente ou estado de saúde seja de modo a causar mal-estar aos outros utentes, deverá o mesmo ser retirado no prazo de 15 dias a contar da data de aviso para o efeito.

Artigo 37º

(Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.
2. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta ou quanto aos atos praticados pelos colaboradores deverão ser apresentados diretamente ao (à) Diretor (a) Técnico (a), que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, se for entendido ser esse o procedimento adequado.

CAPÍTULO VII

Disciplina

Artigo 38º

(Infrações e Penalidades)

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, assim como a violação culposa, por parte de qualquer utente, de determinações que constem do presente Regulamento Interno ou de deliberações da Direção serão punidos com as penas de advertência ou exclusão do lar, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências;
2. A pena de advertência e exclusão é da competência da Direção, mediante inquérito em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
3. O não pagamento atempado do montante da mensalidade e demais complementos apresentados pela Instituição dará origem a uma penalização de 10 % do valor daquela, a qual será incluída na fatura do mês seguinte;
4. O Terceiro Outorgante responsabiliza-se solidariamente como principal pagador, renunciando ao benefício de excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato, designadamente o pagamento das

mensalidades e demais;

5. O Terceiro Outorgante declara aceitar e responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as cláusulas do contrato, que não sejam de natureza pessoal do utente, fazê-lo cessar sem que o faça conjuntamente com o utente;

6. Sempre que o utente não possa assinar o Regulamento interno e o contrato, por quaisquer razões físicas e psíquicas, serão os mesmos assinados pelo seu familiar ou pelo seu responsável, nesta qualidade ou de gestor de negócios do utente, considerando-se ambos validamente assinados e obrigados ao seu cumprimento.

Artigo 39º

(Gestão de maus tratos e negligência)

1. Não são permitidos maus tratos (verbais ou físicos) por parte de utentes da instituição ou seus familiares ou colaboradores;

2. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público (ex: abuso sexual) a situação deverá ser encaminhada pela Direção para a Polícia ou Ministério Público;

3. A gestão de maus tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco, nomeadamente:

- Melhorar a informação sobre este assunto aos utentes, familiares/amigos e colaboradoras;
- Assegurar às colaboradoras a possibilidade de comunicarem incidentes de maus tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
- Garantir ações de formação adequadas sobre a problemática de maus tratos.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais

Artigo 40º
(Alterações ao 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 objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu 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 representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 41º
(Integração de Lacunas)

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

Artigo 42º
(Entrada em vigor)

Aprovado em Reunião de Direção em ___/___/_____.

O presente Regulamento entra em vigor em ___/___/_____

Nota: Entregar um exemplar ao utente.

----- (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O _____ utente/familiar (sublinhar de acordo com a pessoa que vai assinar o presente documento) do utente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20____

(Assinatura do utente/familiar)