



## **Casa do Povo de Santo António das Areias**

### **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS (ERPI)**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA 1ª**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Casa do Povo de Santo António das Areias (CPSAA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre em 01/11/2013, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### **NORMA 2ª**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado em:

- a) Estatutos das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo 119/83 de 25 de fevereiro com as diversas alterações, em especial a versão republicada pelo Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro.
- 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 196-A/2015, de 1 de junho, com as alterações que lhe foram introduzidas pela portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS.

d) 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;

f) Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de março, com as alterações que lhe foram introduzidas pelos decretos de lei nº99/2011, de 28 de setembro e 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.

g) Protocolo de Cooperação em vigor;

h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3ª**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

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 exceção devidamente justificada;

c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos 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 ativo;

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

#### **NORMA 4ª**

##### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A Estrutura Residencial 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 atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem em parceria com o centro de saúde local, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

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;

b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços, mediante um pagamento suplementar conforme tabela constante na norma nº17, nomeadamente:

a) Cuidados de imagem;

b) Acompanhamento e transporte a consultas de especialidade assim como aos exames complementares de diagnóstico.

c) Fisioterapia;

d) Acompanhamento Psicológico;

e) Aquisição de material de incontinência e higiene pessoal, ajudas técnicas, material de enfermagem e medicamentos.

## **NORMA 5ª**

### **INSTALAÇÕES**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada em Avenida 25 de Abril nº 19 e as suas instalações são compostas por:

a) Dezanove quartos;

b) Instalações sanitárias;

c) Salas de estar/atividades;

d) Sala de banho assistido;

e) Refeitório;

f) Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

## **NORMA 6ª**

### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

1. Constituem critérios prévios de admissão nomeadamente:

1.1. Isolamento ou ausência total ou parcial de apoio familiar que ponha em causa o bem-estar e a estabilidade do utente.

**Avenida 25 de Abril nº 19 7330-251 Santo António das Areias**

**E-mail: casapovosaa@gmail.com**

**Telefone: 245992157 \* Telemóvel: 927938634 \* Fax: 245992011**

- 1.2. Situação agravada de saúde justificando a intervenção de terceiros.
- 1.3. Carência socioeconómica.
- 1.4. Ser residente pelo menos há um ano ou natural do concelho de Marvão.
- 1.5. Ser Sócio da Casa do Povo de Santo António das Areias.

## **NORMA 7ª**

### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação é preenchida no Gabinete Técnico e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no mesmo;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA 8ª**

### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- b) Situação de risco;
- c) Situação economicamente desfavorecida;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- F) Ser sócio da instituição.

## **NORMA 9ª**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica desta estrutura de prestação de serviços, 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.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª 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.

8. No ato de admissão, e na sua permanência na instituição, o utente terá que ter em sua posse, ou deixado à guarda da instituição, o cartão de cidadão e ou restantes documentos de identificação.

## **NORMA 10ª**

### **ACOLHIMENTOS 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 comparticipação financeira;

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de um 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 estejam especificamente destinados;

d) Apresentar o programa de atividades 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 aspetos 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 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.

## **NORMA 11ª**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - 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 bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) 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 atualizado.

## **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 12ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. Os serviços administrativos funcionam no atendimento ao público em dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 17h.
3. O horário de atendimento de chamadas das famílias para os utentes é das 14h às 17h.
4. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

### **NORMA 13ª**

#### **HORÁRIO DE VISITAS e Local de Visitas**

As visitas são realizadas mediante marcação em sala própria.

**Avenida 25 de Abril nº 19 7330-251 Santo António das Areias**

**E-mail: casapovosaa@gmail.com**

**Telefone: 245992157 \* Telemóvel: 927938634 \* Fax: 245992011**



As visitas só são recebidas nos quartos, em situações de utentes acamados e/ou com doença temporária mediante autorização prévia por parte Direção Técnica e/ou Encarregada de Serviços Gerais.

## **NORMA 14ª**

### **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) 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;

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

c) 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.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações 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%.

e) 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 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 saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

## **NORMA 15ª**

### **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 80% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª 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. Quanto á prova dos rendimentos do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva 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. Em caso de alteração à tabela em vigor é comunicado com 15 dias de antecedência ao utente;

7. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 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;

8. A forma de 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 n.º de

elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

#### **NORMA 16ª**

##### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente comprovado por doença, exceder 15 dias seguidos. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida à respetiva mensalidade.
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 17ª**

##### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, podendo sofrer um acréscimo de 50€ no caso de atrasos de 10 dias;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado juntamente com a mensalidade.
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.
4. Para os pagamentos suplementares, está estabelecida a seguinte tabela de preços:

<b>Serviços Suplementares</b>	<b>Comparticipações</b>
<b>Acompanhamento a urgências</b>	1ª hora – Gratuito Restantes Horas: 15€/hora
<b>Transporte e Acompanhamento a consultas de Especialidade e exames*</b>	Transporte – 10€ Acompanhamento colaboradora: 15€

<b>Acompanhamento consultas Médico de Família</b>	Gratuito
<b>Material de Incontinência, Ajudas Técnicas, material de Enfermagem e medicamentos</b>	Valor estabelecido tendo em conta o preço/qualidade
<b>Cuidados de Imagem</b>	Conforme o serviço e profissional solicitado.

- \* O Transporte é apenas assegurado num raio de 35 km, sendo que uma distância maior terá que ser assegurada pelos familiares ou bombeiros voluntários.
- \* Transporte de acamados terá que ser assegurado pelos bombeiros voluntários ou familiares.
- Quando o utente ficar acompanhado pelo seu familiar em consulta/urgência, o regresso à instituição é a cargo da família.

## **CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 18ª**

#### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Para regular o funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:

- a) Adquirir e trazer para a instituição bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
- b) Trazer para seu uso, alimentos que lhes estejam vedados por indicação médico.
- c) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.
- d) Ingerir nas instalações da instituição refeições confeccionadas vindas do exterior.
- e) Alimentos suscetíveis de se detorarem ou provocarem cheiros.

## **NORMA 19ª**

### **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 20ª**

### **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 deverão ser marcadas pelos familiares, para melhor identificação. A numeração é atribuída pela instituição antecipadamente.

## **NORMA 21ª**

### **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. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da animadora com supervisão 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 efetuados 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 atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

## **NORMA 22ª**

### **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.

## **NORMA 23ª**

### **CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados de Enfermagem da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são em cooperação com o Centro de Saúde da área da resposta social;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente 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 da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sendo considerado um serviço suplementar.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo o utente acompanhado preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sendo considerado um serviço suplementar.

## **NORMA 24ª**

### **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita.

## **NORMA 25ª**

### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, colchões e material anti escaras, óculos e outros) a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode providenciar pontualmente o seu empréstimo. A aquisição deste tipo de apoios é da responsabilidade do utente e seus familiares.

**NORMA 26ª**  
**OUTROS SERVIÇOS**

A instituição disponibiliza os espaços necessários a cuidados de imagem ou tratamentos de reabilitação quando requeridos particularmente pelos utentes, com a devido consentimento da Direção.

**NORMA 27ª**  
**DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição não se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utente e/ou familiares não lhe sejam entreguem à sua guarda: tais como brincos, fios e anéis, assim como valores monetários.
2. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

**CAPÍTULO V – RECURSOS**

**NORMA 28ª**  
**PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto 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 29ª**  
**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;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos pela Encarregada de Serviços Gerais;

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 30ª**

#### **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 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 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 atividades 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 Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

## **NORMA 31ª**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### 1. 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 corresponsabilização 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 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;

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

#### **NORMA 32ª**

##### **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.

#### **NORMA 33ª**

##### **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, em caso de doença devidamente comprovada;
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

#### **NORMA 34ª**

##### **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, sendo devida a totalidade do mês em questão;

2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 35ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

#### **NORMA 36ª**

#### **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 Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

#### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 37ª**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 disponibilizado o Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, através do nosso site institucional, enviado através de email, ou excecionalmente impressa uma cópia, conforme acordado.

## **NORMA 38ª**

### **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 39ª**

### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 05 de abril de 2023.