



Centro Social Paroquial
Imaculado Coração de Maria
de Irivo

Regulamento Interno de Funcionamento da
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
(ERPI)

Rua Imaculado Coração de Maria n.º 94 4560 – 173 Irivo Penafiel

Tel: 255 755 900

Fax: 255 755 982

E-mail: geral@cicm.pt

Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI

Capítulo I Disposições Gerais

Norma 1.ª

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria de Irivo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Jurídica de Erecção Canónica, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 9/98, fls147 verso, Livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social em 27.01.1997, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 15/11/2001, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2.ª

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 no:

- a) Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196 A/2015, de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3.ª

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, 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, 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 acidentes 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 4.ª

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, de imagem e conforto;
 - 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, 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, 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, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico, com exceção do acompanhamento a sessões de fisioterapia.
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

Norma 5.ª

Instalações

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua Imaculado Coração de Maria n.º 94 em Irivo Penafiel e as suas instalações são compostas por:
 - a) 10 Suites duplas + 3 suites para casal + 2 suites individuais;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) 3 Salas de estar/atividades;
 - d) 1 Sala de banho assistido;
 - e) 1 Cabeleireiro/barbearia;

- f) 1 Enfermaria;
 - g) 1 Ginásio.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Utes

Norma 6.ª

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3

Norma 7.ª

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;
- h) Comprovativo de despesas.

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;

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

4. 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 8.ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

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

Norma 9.ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/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 desta Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 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 do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 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. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de telefone ou e-mail.

Norma 10.ª

Acolhimento de novos Utes

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 2 meses;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o 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 da estrutura, 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 11.ª

Processo Individual do Ute

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) Cessação 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 12.ª

Horários de Funcionamento

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

Norma 13.ª

Horário de Visitas

Entrada e Saída de Visitas:

- Não são permitidas mais do que 4 visitas (incluindo crianças), de cada vez, no quarto do utente;
- As visitas deslocam-se, na casa, sempre acompanhadas por uma funcionária;
- As visitas são responsáveis pelas crianças que trazem consigo. Em caso de danos, a responsabilidade é dos pais.

Horário das Visitas

Dias úteis: 10.00h – 12.00h // 14.00h – 16.00h // 18.00 – 19.00h;

Sábado: 10.00h – 12.00h // 14.00h – 16.00h **Domingos e Feriados:** 14.00h – 16.00h.

Norma 14.ª

Cálculo de Rendimentos

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;

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14.ª 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;

4. 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;

b) 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.

Norma 15.ª

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;
2. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 da NORMA 14.ª, 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;
3. 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.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente e o seu responsável serão informados com antecedência mínima de um mês numa reunião agendada com a Diretora Técnica.

Norma 16.^a

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 17.^a

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
 - a) Quando o utente for admitido antes do dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;
 - b) Quando o utente for admitido após o dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
 - c) Quando o utente sair antes do dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
 - d) Quando o utente sair após o dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado 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

Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma 18.^a

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:
 - 8.30h - pequeno-almoço;
 - 10.00h – reforço da manhã;
 - 12.00h – almoço;
 - 16.00h – lanche;
 - 19.30h – jantar;
 - 22.00h - 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.

Norma 19.^a

Cuidados de Higiene

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

Norma 20.^a

Tratamento de roupa de 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, para melhor identificação.

Norma 21.^a

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 Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, 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 22.^a

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

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

NORMA 23.^a

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 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;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 24.^a

Administração de Fármacos

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

Norma 25.^a

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, colchão anti escaras, óculos, próteses dentárias, aparelho auditivo 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 comparticipação, devendo ser informado o utente/representante legal do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 26.^a

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e 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 27.^a

Gestão de Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Diretora Técnica 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 efetuados mediante registo pelo Diretor Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado ao utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.
5. O espólio do utente, será entregue ao familiar responsável no prazo de 30 dias, a contar da data do óbito. Findo este prazo, todo o espólio reverte a favor da instituição;

Capítulo V Recursos

Norma 28.^a

Pessoal

O quadro de pessoal afeto 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 29.^a

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. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um membro da Direção e/ou pela Administrativa.

Capítulo VI Direitos e Deveres

Norma 30.^a

Direitos e Deveres dos Utentes/Familiar Responsável

1. São direitos dos utentes/Família:

- 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/Familiar Responsável:

- 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) No momento de admissão, junto com os objetos pessoais, deve ser entregue ao cuidado da instituição o vestuário a usar na celebração fúnebre;
- i) Providenciar a agência funerária e assumir todas as despesas inerentes ao funeral do utente;
- j) Levantar o espólio do utente no prazo de 30 dias, a contar da data do óbito.

Norma 31.^a

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) 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 clientes.

Norma 32.^a

Direitos e Deveres Dos Colaboradores

1. Direitos dos Colaboradores

- a) Usufruir de formação e informação adequada ao desempenho das funções que lhe são atribuídas;
- b) Participar e contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ao cumprimento das condições regulamentares e legais relacionadas com o Código do Trabalho, referidas na legislação portuguesa;
- e) A ser observado, sob o ponto de vista médico, pelo menos uma vez por ano, por iniciativa e responsabilidade da entidade empregadora, de forma a assegurar as boas condições sanitárias do prestador de serviços.

2. Deveres dos Colaboradores

- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- b) Assegurar o acompanhamento do cliente, conforme as funções que lhe são atribuídas, comprometendo-se na prestação de serviços baseada nas boas práticas;
- c) Manter o sigilo e a confidencialidade dos dados e informações constantes no processo dos clientes;
- d) Assegurar o cumprimento do Plano de Intervenção e Plano de Cuidados definidos para aquele cliente, assim como o seu registo;
- e) Participar ao responsável pela ERPI qualquer ocorrência relacionada com o cliente ou com o serviço prestado;

- f) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno.

Norma 33.^a

Direitos e Deveres Dos Voluntários

1. As pessoas que trabalham de forma voluntaria no Centro Social de Irivo têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada;
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos clientes, bem como os horários da instituição.

Norma 34.^a

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o utente e/ou Familiar Responsável ou quando exista com o representante legal, onde constam os direitos e deveres das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou ao representante legal ou familiar responsável e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 35.^a

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 1 semana 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 36.^a

Cessaçã o da Prestação e Serviços por Fato não imputável ao Prestador

1. A cessaçã o da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato. Os motivos podem ser: por falecimento do utente; inadaptaçã o do utente, transferênci a para outro ERPI ou ainda por regresso ao domicílio.
2. Por denúncia, o utente deve informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestaçã o de serviços.

Norma 37.^a

Livro de Reclamações

Nos termos da legislaçã o em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderã ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo utente e/ou familiar.

Norma 38.^a

Livro de Registo de Ocorrências

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.

Capítulo VI Disposições Finais

Norma 39.^a

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 entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 40.^a

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 41.^a

Disposições Complementares

1. Não é permitido fumar dentro das instalações do Centro Social;
2. Não é permitido o uso de velas ou lamparinas e ferros elétricos nos quartos;
3. Não é permitido colocar e utilizar eletrodomésticos nos quartos;
4. Não é permitido lavar e/ou secar roupa nos quartos;
5. Não é permitido colocar nas paredes do quarto: pregos, quadros, estampas, entre outros, sem autorização prévia;
6. É proibido aos utentes e ou familiares trazer bebidas alcoólicas para dentro da Instituição;
7. Está vedada a posse de armas ou de outros objetos considerados perigosos (facas, navalhas, tesouras, entre outros) em todo o espaço do Centro Social;
8. A Direção pode condicionar as saídas aos utentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica;
9. Em caso algum os utentes deverão pedir ou emprestar dinheiro aos funcionários ao serviço da Instituição;
10. Solicitar os préstimos dos funcionários ao serviço do Centro Social para efetuarem compras pessoais ou outros recados. No caso de estarem impossibilitados de o fazerem deverão contactar a Diretora Técnica Instituição para solicitar o respetivo apoio.
11. O espólio do utente, será entregue ao familiar responsável no prazo de 30 dias, a contar da data do óbito. Findo este prazo, todo o espólio reverte a favor da instituição;

Procedimento em Situação de Negligência, Abusos e Maus – tratos

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Em situação de tomar conhecimento de utente vítima de negligência ou maus-tratos, o colaborador deve comunicar o caso ao seu superior hierárquico, e este à Direção da Instituição que atuará em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria, sendo que:

- a) O colaborador ao detetar uma situação de maus-tratos deve comunicar ao seu superior hierárquico o mais rapidamente possível;
- b) O colaborador deve escrever/registar toda a informação numa folha ou ficha de ocorrência.

1. Tratamento das Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos

a) Colaboradores em relação aos Utentes

Em situações de abuso de poder, negligência e maus-tratos por parte dos colaboradores aos utentes, é levantado um processo de averiguações e conseqüentemente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa;

b) Entre Clientes

Em situação de abuso de poder, negligência e maus-tratos entre utentes, o responsável pela ERPI ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/representante legal do cliente serão informados dos incidentes e das diligências efetuadas. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da Resposta Social;

c) Utente em relação aos Colaboradores

Em situação de abuso de poder, negligência e maus-tratos do utente para com o colaborador, o responsável pela ERPI deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido, reportando à Direção do Centro Social da situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da Resposta Social.

Norma 42.^a

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em Reunião de Direção em 29 de Junho de 2015 e entra em Vigor a 1 de Agosto de 2015

O Presidente da Direção,

(Padre Albino da Silva)

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



.....
_____ Familiar responsável por _____

utente da ERPI, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

Assinatura do utente/familiar