



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS (ERPI)

ÍNDICE

Capítulo I – Disposições Gerais/Âmbito de aplicação.....	4
Norma 1ª - Legislação Aplicável.....	4
Norma 2ª- Destinatários e objetivos.....	5
Norma 3ª- Cuidados e Serviços.....	6
Norma 4ª- Instalações.....	7
Capítulo II – Processo de Admissão dos Clientes/Utentes.....	8
Norma 5ª- Condições de Admissão.....	8
Norma 6ª- Inscrição.....	8
Norma 7ª- Critérios de Prioridade de Admissão.....	8
Norma 8ª – Admissão.....	9
Norma 9ª – Acolhimento de Novos Cliente/Utentes.....	10
Norma 10ª-Responsável.....	11
Norma 11ª- Processo Individual do Cliente/Utente.....	12
Capítulo III – Regras de funcionamento.....	13
Norma 12ª-Horários de funcionamento.....	13
Norma 13ª- Horário de Visitas.....	13
Norma 14ª- Horário de Atendimento Administrativo.....	13
Norma 15ª- Cálculo do rendimento.....	14
Norma 16ª- Pagamento de Comparticipação do Cliente/Utente e complementar.....	15
Norma 17ª-Revisão de comparticipações.....	15
Norma 18ª- Tabela de Comparticipações.....	16
Capítulo IV- Da prestação dos cuidados e Serviços.....	17
Norma 19ª- Alimentação.....	17
Norma 20ª-Cuidados de Higiene.....	18
Norma 21ª-Tratamento de Roupa do uso pessoal do cliente/utente.....	18
Norma 22ª-Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico e Ocupacionais.....	18
Norma 23ª-Apoio no desempenho das atividades de vida diária.....	19

Norma 24ª Cuidados de Enfermagem e Cuidados de Saúde.....	19
Norma 25ª- Administração de Fármacos.....	20
Norma 26ª- Produtos de apoio à funcionalidade e Autonomia.....	20
Norma 27ª- Outros Serviços.....	20
Norma 28ª-Depósito e guarda dos bens do cliente/utente.....	20
Norma 29ª-Gestão de bens monetários.....	21
Capítulo V- Recursos.....	21
Norma 30ª- Pessoal.....	21
Norma 31ª –Direção/Coordenação Técnica.....	21
Capítulo VI.....	21
Norma 32ª- Direitos e Deveres dos clientes/utentes.....	21
Norma 33ª- Direitos e deveres da Instituição.....	23
Norma 34ª-Contrato de Prestação de Serviços.....	24
Norma 35ª- Interrupção da Prestação dos serviços por iniciativa do cliente/utente.....	25
Norma 36ª-Cessão da prestação de serviços por fato não imputável ao prestador.....	25
Norma 37ª- Livro de Reclamações.....	25
Norma 38ª- Livro de Registo de Ocorrências.....	25
Capítulo VII – Disposições finais.....	26
Norma 39ª- Alterações ao presente Regulamento.....	26
Norma 40ª-Integração de lacunas.....	26
Norma 41ª- Dados pessoais.....	26
Norma 42ª- Entrada em Vigor.....	27

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Filhas de São Camilo tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em 29/10/1993, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

Pertence à Congregação Filhas de São Camilo. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 1ª

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) Decreto – Lei n.º 172-A/2014 14 de Novembro que alterou e republicou o decreto Lei 119/83 de 25 de Fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Decreto Lei nº33/2014, 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 contra ordenacional;
- c) Portaria nº196-A/2015 de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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;
- 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 2ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da nossa 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) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento - estrutura prestadora de serviço;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e 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 na medida do possível;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 3ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

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

- Alojamento;
- Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- Cuidados de higiene;
- Tratamento da roupa;
- Higiene dos espaços;
- Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- Cuidados de enfermagem;
- Administração de fármacos, quando prescritos;
- Assistência religiosa

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS permite:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, sempre em acordo com o responsável do cliente/utente, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares responsáveis ou representante legal, no apoio ao residente se ele assim o desejar.

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

- a) Fisioterapia;

- b) Cabeleireira em dias pré-estabelecidos;
- c) Manicura ocasional;
- d) Passeios.

NORMA 4ª

INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Lamego, Quinta dos Prados – Rina 5100 - 196, e as suas instalações são compostas por:

- a) 34 Quartos que são: individuais, duplos e triplos;
- b) 27 Instalações sanitárias;
- c) 5 Salas de estar/atividades;
- d) 6 Casas de banho geriátricas;
- e) Cabeleireiro/barbeiro;
- f) Ginásio de fisioterapia;
- g) Jardim e espaços de lazer exteriores;
- h) Receção;
- i) Direção;
- j) Lavandaria;
- l) Consultório médico/enfermagem;
- m) Refeitório dos clientes/utentes;
- n) Refeitório dos colaboradores;
- o) Sala de formação;
- p) Cozinha com copa suja e limpa;
- q) Capela; sacristia;
- r) Vestiário colaboradores mulheres;
- s) Vestiário colaboradores homens;
- t) Escritórios.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes\utentes e são de acesso restrito. Em caso clientes/utentes acamados, podem receber 2 visitas de cada vez nos horários pré estabelecidos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES\UTENTES

NORMA 5.^a

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ERPI:

- ✓ Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- ✓ Ausência de alternativa residencial;
- ✓ Conflito familiar/marginalidade/exclusão;
- ✓ Ter um familiar a frequentar a resposta social;
- ✓ Abandono por parte da família;
- ✓ Residência na área geográfica da resposta social;
- ✓ Situação económico-financeira precária;
- ✓ Idade superior a 65 anos;

NORMA 6.^a

INSCRIÇÃO

1. A pessoa interessada deverá dirigir-se à nossa ERPI, contactar telefonicamente, ou através de e-mail para efeito de inscrição. As informações relativas à pessoa serão registadas na lista de espera em suporte informático, pelas rececionistas ou pela Educadora Social.

Aquando a existência de uma vaga, será realizada uma triagem de acordo com os critérios de admissão, após a seleção comunica-se ao interessado.

NORMA 7.^a

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes\utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida (25%);
- b) Situação dependência (20%);
- c) Situação de risco social (10%);
- d) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (20%);
- d) Isolamentos (10%);

- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (10%);
 - f) Idade (5%);
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do cliente/utente.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

Na admissão do cliente/utente serão solicitados cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente/utente e do responsável;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente/utente e do responsável;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente/utente;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente\utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente\utente (Mod. 23);
- f) Declaração assinada pelo cliente\utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos do cliente/utente mediante a apresentação da última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- i) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - 1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - 2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - 3. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

É solicitado para prova do rendimento mensal e despesas fixas do agregado familiar:

- ✓ Fotocópia do recibo da renda de casa ou comprovativo de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente;
- ✓ Comprovativos de despesas com a saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado no caso de doença crónica.

✓ (Outros documentos considerados necessários).

A ficha médica (Mod.23), disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Instituição na data da admissão.

Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos e caso a admissão seja 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.

Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Técnica Superior de Educação Social deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços.

No ato da admissão são feitos os pagamentos segundo o mês em curso. É competente para decidir o processo de admissão a Presidente da Direção e Diretora Técnica desta ERPI.

Após a decisão será transmitida ao cliente/utente ou seu representante legal no prazo de alguns dias. 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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Presidente da Direção, Diretora /Técnica. Os clientes\utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES\UTENTES

Uma vez que o cliente\utente chega a ERPI para ser internado é acolhido pela equipa diretiva e técnica, é encaminhado a conhecer as instalações e em particular o seu novo ambiente; após a apresentação de todos os espaços da estrutura, o familiar responsável pelo Cliente/Utente dirige-se ao Gabinete Social para a Educadora Social preencha a respetiva ficha de cliente/utente, contrato de alojamento e prestação de serviço, ficha de avaliação diagnóstica.

Ao Cliente/Utente e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, será cedido, ainda, o regulamento interno de funcionamento, bem como um guião de acolhimento do cliente/utente. O período de adaptação do cliente\utente, previsto neste regulamento é de 30 dias; Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da equipa de funcionários que mais articulem com o cliente\utente;
- b) Apresentação aos outros clientes\utentes;
- c) Visita a todos os espaços da ERPI;
- d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes\utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os pontos 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 cliente\utente.

Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente\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 cliente\utente, de rescisão do contrato.

NORMA 10ª

RESPONSÁVEL

1. Os direitos e deveres titulados pelo cliente\utente, podem ser assumidos por um responsável, que poderá ser ou não familiar daquele.
2. Havendo sido constituído um responsável, a instituição relacionar-se-á, para efeitos de relação contratual, também com aquele.
3. O responsável tem os seguintes direitos:

- a) A que lhe sejam prestadas informações sobre o cliente\utente, no respeito da confidencialidade e reserva da vida íntima desta (nos horários pré-estabelecidos);
 - b) A ser recebida pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e se justifique (nos horários pré-estabelecidos);
4. O responsável tem os seguintes deveres:
- a) Responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido pelo cliente/utente à Instituição;
 - b) Colaborar com a Instituição na satisfação das necessidades do cliente/utente;
 - c) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e ainda como gestor de negócio quando, por qualquer razão, o cliente\utente esteja impossibilitado de o fazer;
 - d) A receber o cliente\utente, em caso de cessação por qualquer motivo, do contrato de prestação de serviços, assegurando a sua saída, dentro dos prazos fixados pela Instituição e sendo da sua responsabilidade todas as despesas inerentes.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE\UTENTE

1. Do processo individual do cliente\utente consta:

- a) Identificação do cliente\utente (fotocópia do B.I/cartão de cidadão, cartão de utente, cartão de pensionista e cartão de contribuinte);
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- d) Declaração médica com resumo do processo clínico (Mod. 23.1);
- e) Relatórios médicos;
- 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;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo, quando for o caso;

- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- 2. O Processo Individual do cliente\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. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível.

NORMA 13ª

HORÁRIO DE VISITAS

Na receção é entregue um cartão de visitas, que deve ser devolvido à saída (normalmente só podem entrar 4 visitas por cliente\utente). É necessário que se identifique o visitante e a quem irá visitar.

Existem 2 horários de visita para os da 1.ª e os da 2.ª mesa que são os seguintes:

Para os da 1.ª mesa o horário é:

De manhã: das 10:00h às 11:00h

De tarde: Das 16:00h às 17:30h

Para os da 2.ª mesa o horário é das:

De manhã: das 10:00h às 12:00h

De tarde. Das 16:00h às 18:30h

NORMA 14ª

HORÁRIO DE ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO

De Segunda a Sexta feira

Manhã: das 10:30h às 12:30h

Tarde: Das 16:30h às 18:30h

NORMA 15ª**CÁLCULO DO RENDIMENTO**

1. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente\utente variável entre 75% e 90% de acordo com o grau de dependência, podendo exceder o custo médio real do cliente\utente, verificado na resposta social ERPI, no ano anterior.
2. Sempre que, legal ou regularmente, seja alterado o regime de cálculo do valor da comparticipação familiar, a adequação desta será feita em conformidade e publicitada nos locais próprios e nos meios utilizados pela instituição.
3. Quando, no ato de admissão, o cliente\utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerido a sua atribuição, aplica-se a percentagem máxima referida no número anterior, adaptando-se, em conformidade, no caso de não ser atribuído o referido complemento de dependência.
4. O cálculo para apuramento do montante de rendimentos por capital, do agregado familiar e do descendente e/ou familiar responsável pela comparticipação complementar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente\utente

RA= Rendimentos globais do cliente\utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= candidato

4.1 É livre a fixação do valor da comparticipação familiar relativamente aos clientes\utentes não abrangidos por acordo de cooperação.

COMPARTICIPAÇÃO DE DESCENDENTE OU OUTRO FAMILIAR

1. À comparticipação familiar, a suporte pelo cliente\utente, pode acrescer uma comparticipação dos seus descendentes ou outros familiares, estabelecida de acordo com a capacidade económica de cada agregado familiar definido em função dos rendimentos que venham a apurar-se pela aplicação da fórmula prevista na norma anterior, com o intuito de cobrir o custo médio mensal de referência.

2. O montante a pagar será objetivo de acordo escrito e o respetivo recibo de pagamento deverá ser emitido de forma individualizada.

NORMA 16ª

PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE\UTENTE E COMPLEMENTAR

1. O pagamento da comparticipação do cliente\utente e a complementar deverão ser efetuados nos dez primeiros de cada mês na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária, devendo neste caso, ser enviado à Instituição documentos comprovativo da transferência, dentro do mesmo prazo no nome do cliente/utente.

O responsável pelo Cliente/Utente compromete-se:

- A providenciar sem demora medicamentos e material de higiene pessoal quando solicitado para o cliente/utente por parte do médico ou da enfermeira da casa;
- A pagar as despesas extras de medicamentos, fraldas, material de higiene pessoal ou transportes extraordinários fora do lar.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização, ou no ato de pagamento do da mensalidade sucessiva.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente\utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA 17ª

REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

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.

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;

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).

NORMA 18ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

2. Quanto à prova dos rendimentos do cliente\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 cliente\utente;

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

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 15% 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.

9. Redução da comparticipação familiar- aquando a existência de um período de ausência devidamente fundamentado (ex. Hospitalização) que exceda os 15 dias seguidos, dever-se-á efetuar uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Atividades/Serviços Prestados

1. Para tratar de assuntos sobre a organização do Lar e de Secretaria, os clientes/utentes e responsáveis devem dirigir-se à Direção, dentro dos horários afixados;
2. Para tratar de assuntos da Saúde do cliente/utente, devem dirigir-se à equipa de enfermagem;
3. Os clientes/utentes podem, ainda, dispor dos serviços de cabeleireira sempre que o desejem, comunicando antecipadamente na receção;
4. Os clientes/utentes autónomos podem, frequentar sempre que desejarem o Centro de reabilitação e fisioterapia, os restantes têm horários pré definidos pela Fisioterapeuta;
5. Os clientes/utentes podem, participar todos os dias da Santa missa que é celebrada na capela do Lar e também ao terço, se assim o desejarem;
6. O Centro dispõe de capelão.

NORMA 19ª

ALIMENTAÇÃO

Horário

- ✓ Peq. almoço: 1.ª mesa – 7:00 às 8:00 horas; 2.ª mesa - 8:00 às 10:00 horas.
- ✓ Almoço: 1.ª mesa – 11:00 às 11:40 horas; 2.ª mesa - 12:00 às 12:40 horas.
- ✓ Lanche: 14:30 às 15:30 horas;
- ✓ Jantar: 1.ª mesa: – 17:30 às 18:30 horas; 2.ª mesa - 18:30 às 19:30 horas.
- ✓ Ceia: 22:00 horas segundo pré-estabelecido

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

As refeições são realizadas no refeitório, dentro do horário estipulado. Para as particulares dietas se seguirão as indicações do médico ou da enfermeira da casa. Se algum familiar trazer qualquer alimento aos clientes/utentes é favor comunicá-lo à responsável do piso, particularmente quando se tratar de um cliente/utente diabético ou com problema particular de saúde; para alimentos deterioráveis existe o frigorífico dos clientes\utentes.

NORMA 20ª

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 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE\UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. Todas as roupas deverão ser marcadas com o número ou nome indicado pela Instituição.

NORMA 22ª

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;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes\utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes\utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios os clientes\utentes são sempre acompanhados por membros da instituição.

NORMA 23ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

NORMA 24ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM e CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos clientes\utentes é facultado o acesso aos cuidados médicos, na própria ERPI, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes\utentes;
3. Os clientes\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 programado antecipadamente; A partir da segunda hora o acompanhante será pago pelo acompanhado, bem como o valor do transporte:

Valor por transporte: 0,36€ por Km mais o valor de Scuts ou outras portagens

Hospitais/Clínicas de Lamego- 5€ por hora ao acompanhante (o transporte não se aplica neste caso)

Outras localidades - 5€ por hora ao acompanhante + transporte

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis. Um colaborador da ERPI acompanha o cliente/utente de ambulância até ao Hospital e aguarda até que chegue o familiar responsável, sendo o anterior substituído.

NORMA 25ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

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

NORMA 26ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente/utente/familiar do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27ª

OUTROS SERVIÇOS

Nomeadamente, cuidados de imagem e transporte podem ser prestados pela instituição sendo programados com tempo e não são incluídos na mensalidade.

NORMA 28ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE\UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes\utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável /cliente/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente/utente;
3. Caso o cliente/utente ou a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 29ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes/utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente\utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes\utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 30ª

PESSOAL

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

NORMA 31ª

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 pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela técnica de enfermagem uma vez que na Instituição existe a presença permanente da enfermeira.

CAPÍTULO VI

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES

1. São direitos dos clientes\utentes:

- a) Ser respeitados na sua identidade, personalidade e privacidade; dignidade e convicções religiosas e políticas;
- b) Ser tratados com consideração;
- 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 da ERPI de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter conhecimento da ementa semanal;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

2. São deveres dos clientes\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 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 e compartilhar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Respeitar os princípios morais e religiosos da Instituição;
- h) Providenciar sem demora medicamentos e material de higiene pessoal quando é necessário fazê-lo;
- i) Evitar os conflitos de forma a contribuir a um saudável relacionamento entre os clientes/utentes e um bom ambiente geral do estabelecimento;
- j) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- h) Comunicar por escrito à Direção quando pretenda suspender o contrato de serviço com 30 Dias de Antecipação.

Ao cliente/utente compete:

- a) Reger-se pelas normas do Lar;
- b) Participar, de acordo com as suas capacidades, na vida diária do Lar;
- c) Manter sempre um bom ambiente no Lar.

O cliente/utente deve trazer:

- ✓ Roupas de uso pessoal (com marca de identificação);
- ✓ Pode ainda, se for de sua vontade, trazer alguns objetos de decoração que mais estime para colocar no seu quarto, bem como Televisão.

NORMA 33ª**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da entidade gestora da ERPI :

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação de acordo com a Legislação em vigor, e a sua plena capacidade contratual;
- b) A responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo clientes\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 clientes\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.

Outros Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

- ✓ exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente\utente a devida reparação do dano;
- ✓ O direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir à família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade, segundo o contrato que rege a relação das partes dentro da definição das mensalidades para as IPSS;

- ✓ O direito de exigir que se cumpra todos os horários e quanto estipulado no regulamento interno;
- ✓ Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes/utentes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus órgãos diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

São DEVERES DA INSTITUIÇÃO:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes\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 clientes\utentes;
- g) Manter os processos dos clientes\utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes\utentes;

NORMA 34ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 35ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE\UTENTE

Quando o cliente\utente vai de férias ou fica internado no hospital a interrupção do serviço deve ser comunicada mas não tem condicionamento na mensalidade pelo motivo que a cama fica sempre reservada e não se pode assumir novo cliente\utente;

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

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

NORMA 37ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção da Instituição.

NORMA 38ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências informatizado e escrito, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Os Registos de Ocorrências são entregues, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte das rececionistas e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39ª**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente\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 cliente\utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Qualquer alteração ao presente regulamento, deverá ser comunicada à Entidade Competente do ISS-IP até 30 dias antes da sua entrada em vigor de acordo com o previsto na alinha b do nº2, aquivo 30 do Decreto Lei nº33/2014 de 4 de Março.

NORMA 40ª**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 41ª**DADOS PESSOAIS**

A Instituição será considerada como responsável pelo tratamento de quaisquer dados pessoais que recolha e a que tenha acesso no âmbito das suas atividades e na prossecução dos seus objetivos. Todos os dados pessoais recolhidos e tratados pela Instituição sê-lo-ão apenas para a gestão de utentes da atividade social desenvolvida pela Instituição sendo conservados apenas durante o período necessário à prossecução dessas finalidades, nos termos da lei. Os dados serão tratados em estrita confidencialidade e não serão cedidos ou comunicados a quaisquer terceiros. Os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição ao tratamento e à portabilidade dos dados pessoais poderão ser exercidos mediante solicitação escrita para

o efeito dirigida à Instituição. Qualquer pessoa que haja prestado consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais poderá também retirar esse consentimento mediante solicitação escrita para o efeito, dirigida à Instituição, não sendo afetada a licitude de qualquer recolha e / ou tratamento desses dados por parte da Instituição em momento anterior a essa retirada. As pessoas referidas acima têm o direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais relativamente aos tratamentos de dados efetuados pela Instituição nos termos acima indicados.

NORMA 42ª

ENTRADA EM VIGOR - O presente regulamento entra em vigor a 28/02/19

Nota – Entregar um exemplar ao utente (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente\utente)

.....

O cliente/utente.....ou
Familiar responsável(*)......,do
cliente/utente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara
que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de
Funcionamento, recebendo uma cópia do mesmo, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

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

(Assinatura do cliente/utente/familiar do cliente/utente, responsável)