

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE VALE S. COSME - CSPVSC

REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

(3ª Revisão)

Vale S. Cosme, 29 de Março de 2016

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Da Natureza/Fins e Âmbito de Aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme** é uma instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Fundada em 2001/02/14 (D: R: Nº 215 - III Série – 2001/09/15), sem fins lucrativos. Em conformidade com os seus objetivos estatutários e, através do estabelecimento de um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Braga do Instituto da Segurança Social, I.P tem em funcionamento uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com sede no Largo Comendador Manuel Gonçalves - Freguesia de Vale São Cosme, Concelho de V. N. Famalicão.

A resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** (ERPI) do Centro Social desenvolve atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionando a animação sócio-cultural e a ocupação dos tempos livres dos utentes.

Esta Instituição integra idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física e mental, ou a falta de retaguarda familiar o justifiquem. Em primeira instância dá resposta às necessidades de Vale S. Cosme e Zona de Vale do Pelhe; apesar de também poder dar solução às demais freguesias do concelho de V. N. Famalicão e/ou concelhos vizinhos, assim como, a utentes encaminhados pelo Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, de acordo com o protocolo estabelecido.

NORMA II Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social de Vale S. Cosme são os seguintes:

- a) Decreto-Lei nº 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto de IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A-2015, de 1 de Julho – Normas reguladoras da cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria N.º 67/2012 de 21 de Março de 2012 - Normas Reguladoras dos Lares;

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 (Circular N.º 4/2014 da DGSS e Circular N.º 5/2014 da DGSS), acordadas em sede de CNAAPAC;

g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços.

NORMA IV Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do ERPI:

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 do ERPI:

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 auto cuidado 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 V

Cuidados e Serviços

1. A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** do Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Alojamento
- 1.2. Alimentação (pequeno-almoço, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia) adequada às necessidades do utente, respeitando as prescrições médicas;
- 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.4. Cuidados de saúde (médico e enfermagem);
- 1.5. Tratamento de roupa pessoal;
- 1.6. Limpeza e arranjo diário dos aposentos;
- 1.7. Assistência medicamentosa, quando prescrita;
- 1.8. Fisioterapia;
- 1.9. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- 1.10. Assistência religiosa e espiritual.

2. A **Estrutura Residencial para Idosos** do Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme realiza, ainda, os seguintes serviços não incluídos no valor da mensalidade, a saber:

- 2.1. Cabeleireiro, que se desloca à Instituição, uma vez por semana;
- 2.2. Tratamentos de reabilitação específicos;
- 2.3. Aquisição de fraldas, medicação e outras ajudas técnicas;
- 2.4. Aquisição de bens e serviços ao exterior (como consultas de especialidade, episódios de urgência hospitalar, transportes efetuado pelos bombeiros, entre outros).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Instituição:

1. Manifestar vontade de ser admitido(a)/apoiado(a);
2. Residir ou ser natural de Vale S. Cosme ou Zona de Vale do Pelhe; apesar de também poder dar resposta às demais freguesias do concelho de V. N. Famalicão e/ou concelhos vizinhos, assim como, a utentes encaminhados pelo Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga;
3. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.

NORMA VII

Candidatura/Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o **candidato** a utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão do utente e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar.
2. O período de candidatura decorre, durante todo o ano, nos dias úteis, entre as 09h30 e as 17h30.
3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- 1º Pessoas em situação de maior vulnerabilidade social e económica;
- 2º Ausência total de apoio familiar;

3º Idosos cuja família não lhe possa prestar cuidados de que necessita, tais como: doença grave de um membro do agregado, trabalho de todos os membros do agregado fora de casa, falta de condições habitacionais ou outras que impeçam o idoso de estar em casa;

4º Idoso que tenha o cônjuge admitido na instituição;

5º Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição;

6º Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social.

Podem, ainda, ser considerados como critérios na seleção dos utentes, em caso de igualdade de circunstâncias, a saber:

- a) Ser utente do Serviço de Apoio Domiciliário ou do Centro de Dia;
- b) Benfeitor (liga de amigos) da Instituição;
- c) Qualquer outra que seja definida pela Direção.

NORMA IX Admissão

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pela Diretora Técnica do ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
2. A decisão da admissão é da competência da Direção da Instituição, após análise do parecer emitido pela Direção Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, no prazo de 8 dias úteis.

NORMA X Acolhimento dos Novos Utes

O Acolhimento de novos utentes segue alguns procedimentos, a saber:

1. Após aprovação da Direção da Instituição, o utente será admitido, por um período experimental de 3 (três) meses. Ao longo deste período será avaliada a adaptação do utente à realidade institucional e a adequação da instituição às suas necessidades.
2. Os utentes são admitidos de segunda a sexta-feira, em dias úteis, entre as 09h30 e as 17h30.
3. No ato de admissão o idoso deverá ser acompanhado pela família e pelo responsável pela sua integração. Serão conduzidos, em visita guiada pelas instalações, onde lhes será dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e condições gerais do ERPI. Por necessidades de serviço (questões de saúde ou outras), a Direção Técnica poderá proceder a mudanças na distribuição de utentes por quarto, sempre que tal se justifique.
4. Proceder-se no ato de admissão à receção das roupas, da medicação do utente e dos seus objetos pessoais, que serão alvo de inventário.
5. Deverá ser entregue no ato de admissão o original do cartão de saúde do utente, ficando os demais documentos na posse dos familiares.

6. Ao familiar responsável será disponibilizado o presente regulamento e será, no ato de admissão, celebrado um *Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços*, onde o responsável pelo utente se compromete ao pagamento da mensalidade estabelecida e, ainda, a cumprir e fazer cumprir ao utente todas as normas de funcionamento do ERPI. De igual modo, o responsável compromete-se a comparecer na Instituição sempre que para tal seja solicitado. Compromete-se também a visitar o utente de forma regular e, a promover deslocações deste ao seu domicílio, quando possível.

7. A Direção Técnica nomeia a colaboradora que irá acompanhar a Fase de Adaptação;

8. Serão registadas todas as ocorrências e comunicadas ao responsável do utente;

9. Se os pareceres técnicos indicarem a não adaptação ao ambiente institucional, durante o período experimental, este facto será comunicado à família sendo proposto o alargamento do período experimental ou a saída definitiva da Instituição.

NORMA XI **Processo Individual do Utente**

1. No Processo Individual do Utente deve constar:

- a) Ficha de informação disponibilizada ao utente;
- b) Ficha de Inscrição;
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- e) Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços e, quando aplicável, o Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços para Descendentes de 1ª Grau;
- f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente;
- g) Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (ex. declaração de rendimentos, B.I., contribuinte, despesas fixas);
- h) Dados de identificação e caracterização social do utente;
- i) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- j) Identificação e contactos da pessoa próxima do utente, em caso de emergência/necessidade;
- k) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- l) Relatório de Avaliação de Necessidades e Potenciais do utente;
- m) Plano Individual e respectivas revisões; monitorizações e avaliações;
- n) Registo da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- o) Registo das ocorrências de situações anómalas;
- p) Registos da cessação de relação contratual, com a indicação da data de motivo de cessação.

2. O Processo Individual do utente é arquivado na instituição, em local próprio e, de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada Processo Individual é atualizado, semestralmente.

NORMA XII **Listas de Espera**

1. O utente que reúna as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, fica automaticamente inscrito, mas em *Lista de Espera*.

2. A *Lista de Espera* encontra-se arquivada no Gabinete da Directora Técnica da resposta social.

CAPÍTULO III **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

NORMA XIII **Instalações**

A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** do Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme está sedeadada no Largo Comendador Manuel Gonçalves e as suas instalações são compostas por:

PISO -1 – Duas salas de convívio; bar; auditório; lavandaria; sanitários para pessoas com mobilidade reduzida; sanitários; sala de refeições; cozinha e copa de lavados de loiça suja; gabinete médico / enfermagem; sala de recobro; salão de cabeleireiro e estética; gabinete da diretora técnica.

PISO 0 – Seis quartos duplos com sanitários privativos; um quarto individual com sanitário privativo; uma sala de sujios; uma sala de estar/copa; um gabinete técnico; uma sala de visitas com sanitários; sanitários para pessoas com mobilidade reduzida e banhos assistidos.

PISO 1 – Seis quartos duplos com sanitários privativos; três quartos individuais com sanitários privativos; um espaço do Vigilante; uma sala de estar/ copa; uma sala de sujios; sanitários para pessoas com mobilidade reduzida e banhos assistidos.

Os utentes dispõem, ainda, dos seguintes espaços, a saber:

1. Uma sala de refeições (refeitório);
2. Gabinete da diretora técnica;
3. Um salão de cabeleireiro e estética;
4. Áreas de apoio aos utentes e colaboradores (secretaria; cozinha; lavandaria; armazém; vestiário e duas casas de banho dos colaboradores);
5. Bar;
6. Gabinete médico / enfermagem;
7. Sala de fisioterapia;
8. Jardim envolvente ao edifício.

NORMA XIV **Horários de Funcionamento**

A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** do Centro Social e Paroquial de Vale São Cosme presta serviço permanentemente.

NORMA XV **Horário de Visitas**

1. A Estrutura Residencial do Centro Social Paroquial de Vale São Cosme disponibiliza dois horários distintos para visitas, a saber: das 14h00 às 16h00 e das 17h00 às 19h00, de segunda a domingo.
2. No entanto, sempre que se justificar, este horário poderá ser alterado em detrimento do bem-estar do idoso ou do desenvolvimento de atividades.
3. As visitas permanecerão nas Salas de Convívio e, não nos quartos dos utentes, salvo se estiverem acamados mas, sempre, com acompanhamento de um(a) colaborador(a).

NORMA XVI **Horário das Entradas e Saídas dos Utes**

1. As saídas e as entradas dos utentes devem ser, previamente, comunicadas à Diretora Técnica e, verificarem-se depois das 08h00 e, antes das 19h00, se vier para jantar na instituição. Caso não faça o jantar na entidade, todo o utente, deverá dar entrada até às 22h00.
2. A ausência do ERPI, por mais de um dia, deve ser autorizada pela Diretora Técnica com base na comunicação por escrito e, sob a responsabilidade, expressamente assumida, pelo próprio utente e/ou por quem legitimamente o represente.

NORMA XVII **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados (como cabeleireiro, fraldas, medicação) é efetuado, junto à mensalidade do mês seguinte dos serviços prestados.
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 (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.

NORMA XVIII 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 XIX Tabela de Participações

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
2. À despesa referida em *b)*, do n.º 3, da NORMA XVIII 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 suscitem dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. À participação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
7. 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 participação, não devendo a soma das participações 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 participação complementar;
8. O somatório de todas as participações (utente, segurança social e familiar), um período de referência anual, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido pela segurança social, acrescido de 15%.

NORMA XX Revisão da Participação Familiar

1. Existindo um elemento do mesmo agregado familiar a beneficiar dos serviços da Instituição, poderá ser concedido um desconto até 10% sobre a participação familiar do segundo elemento.
2. As participações 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 XXI Refeições

1. **O ERPI** fornece seis refeições diárias, sendo elas:
 - Pequeno-Almoço: 08h30m às 09h30
 - Lanche da manhã: 10h00 às 10h30
 - Almoço: 12h00 às 13h00
 - Lanche da tarde: 16h00 às 16h30
 - Jantar: 19h00 às 20h00
 - Ceia: 21h00 às 21h30
2. O regime alimentar será estabelecido, tendo em conta as necessidades dos utentes;
3. As ementas encontram-se afixadas, para consulta, na receção e na sala de refeições da Instituição;
4. Sempre que seja necessário uma dieta prolongada, deverá ser acompanhada de uma prescrição médica, devidamente fundamentada.

NORMA XXII Da Prestação dos Cuidados e Serviços

1. Alojamento

O alojamento poderá ser em quarto individual ou duplo, podendo ser alterado a tipologia de quarto ao longo da estadia, de acordo com as necessidades existentes no serviço e/ou por alguma situação de saúde.

2. Cuidados de Saúde

2.1. O ERPI garante o acompanhamento do utente em situações de comprovada emergência, sendo o familiar responsável pelo utente, avisado de imediato, exceto se a emergência ocorrer entre as 24h00 e as 08h00. Nesse caso será informado, após as 08h00;

2.2. Os atos médicos, consultas, exames complementares de diagnóstico, bem como, as marcações, transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer exame externo, devem, sempre que possível, ser assegurados pelo familiar responsável, ou outro, por si indicado;

2.3. O utente não poderá tomar qualquer tipo medicação, sem prescrição médica.

3. Alimentação

3.1. O ERPI fornece aos utentes pequeno-almoço, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia;

3.2. A alimentação é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais sob orientação da nutricionista da instituição;

3.3. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos utentes devem, obrigatoriamente, entregá-los às colaboradoras, que

colocarão a respetiva identificação do utente, para depois serem distribuídos nos momentos considerados adequados.

4. Cuidados de Higiene

4.1. As auxiliares asseguram aos utentes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;

4.2. A instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias, bem como, a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do utente e à manutenção de cuidados de higiene.

4.3. É colocado à disposição do utente o serviço de cabeleireiro/barbeiro consoante as necessidades, sendo estas despesas suportadas pelos familiares ou pelo utente (custo não incluído na mensalidade).

5. Tratamento de Roupas

5.1. Toda a roupa do utente é marcada com um número (referente ao número do processo e, que é atribuído pela instituição e comunicado aquando da notificação de admissão), sendo da responsabilidade do utente ou familiar a sua identificação. Assim, aquando da entrada do utente na Instituição, toda a roupa deverá vir já marcada;

5.2. A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da Instituição;

5.3. Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas, ou bens do utente, devem solicitar sempre a presença de uma colaboradora, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do utente.

6. Atividades Ocupacionais

6.1. O ERPI promove atividades ocupacionais com o objetivo de estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada utente. Estas atividades são planeadas pelo Animador Sociocultural sob a supervisão da Diretora Técnica, tentando sempre envolver os utentes na sua organização, consoante o seu estado de saúde e motivação o permita.

6.2. As atividades ocupacionais realizam-se no período da manhã entre as 10h00 às 12h00 e no período da tarde das 14h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira.

6.3. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do Animador Sociocultural, supervisionados pela Diretora Técnica da resposta social, que organiza as atividades.

a) Os passeios, quando existir essa necessidade, serão cobrados aos utentes.

b) Na organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos, a Instituição considerará autorizados pelos familiares, todos os passeios em que os utentes queiram participar. Caso o familiar deseje que o idoso não participe nos passeios deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito, dirigida à Diretora Técnica.

c) Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos colaboradores desta instituição

6.4. No Dia do Aniversário do utente, a instituição responsabiliza-se por fornecer o bolo de aniversário.

Todos os serviços prestados ao utente são do conhecimento do seu responsável e constam no Plano Individual.

Sempre que seja necessária alguma alteração nos serviços pretendidos, deverá proceder-se a uma atualização do contrato de alojamento e prestação de serviços.

NORMA XXIII Participação dos Familiares

Os familiares dos utentes podem prestar-lhes o apoio que julgarem conveniente, de acordo com as suas disponibilidades, com o estabelecido neste regulamento, com a vontade dos utentes e, sempre, com o conhecimento, autorização e sob a orientação da Diretora Técnica.

NORMA XXIV Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXV Diretora Técnica

1. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção da Instituição, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Enfermeira ao serviço.
3. São funções da Diretora Técnica:
 - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
 - b) Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados, juntamente com o serviço médico e de enfermagem;
 - c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - d) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - e) Analisar, juntamente com a Direção da Instituição, os processos de admissão;
 - f) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;
 - g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI Direitos dos Utentes

São Direitos dos Utentes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Utilização das salas de convívio, bem como, de outros espaços comuns e participar, de livre vontade, nas atividades realizadas com e para os utentes;
3. Alimentação inserida num programa nutricional elaborado por um(a) nutricionista e, ter acesso à ementa semanal;
4. Limpeza e asseio dos espaços, apoio nas atividades de vida diária, tratamento de roupas;
5. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
6. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
7. Respeito pela etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida do utente;
8. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
9. Apresentar reclamações e/ou sugestões sobre o serviço à Diretora Técnica ou à Enfermeira da Instituição, na ausência da anterior.

NORMA XXVII Deveres dos Utentes

São Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e tratar com dignidade, civismo e lealdade, todos os colaboradores, profissionais e utentes da Instituição;
2. Cumprir as orientações definidas pelos colaboradores em tudo o que respeite à organização e funcionamento do ERPI;
3. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos em uso no ERPI, bem como, não causar danos às pessoas com quem estabelecem relação;
4. Colaborar, na medida das suas possibilidades, na execução de procedimentos que melhorem a convivência e o bom funcionamento do ERPI;
5. Cumprir com as demais obrigações decorrentes do compromisso assumido com o ERPI, de acordo com o regulamento interno;
6. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXVIII **Direitos da Instituição**

São Direitos da Instituição:

1. Os dirigentes, colaboradores e profissionais, serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão e assinado no contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber, atempadamente, a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património, zeladas as suas instalações e equipamentos, bem como, o seu bom nome;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que o utente, de forma grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, colocando em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
7. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
8. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e de apoio técnico.

NORMA XXIX **Deveres da Instituição**

São Deveres da Instituição:

1. Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos economicamente e socialmente desfavorecidos;
2. Respeito da individualidade dos utentes;
3. Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços do utente;
4. Assegurar a qualidade dos serviços prestados;
5. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
6. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com qualidade global da resposta social;
7. Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como, com a rede de parcerias no âmbito da responsabilidade social na vertente da economia, social e ambiental para uma melhor integração ao desenvolvimento da resposta social.

NORMA XXX
Direitos dos Responsáveis/Familiares

São **Direitos dos Responsáveis/Familiares**, designadamente:

1. Serem informados sobre a integração e evolução do utente na instituição;
2. Serem ouvidos, sobre os seus medos e receios relacionados com o utente;
3. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

NORMA XXXI
Deveres dos Responsáveis/Familiares

São **Deveres dos Responsáveis/Familiares**, designadamente:

1. Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores e Direção;
2. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;
3. Comunicar por escrito à Diretora Técnica, com 30 (trinta dias) de antecedência, quando o utente pretenda sair para férias ou definitivamente.
4. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno de funcionamento da Estrutura Residencial.

NORMA XXXII
Direitos dos Colaboradores e Voluntários

São **Direitos dos Colaboradores**, designadamente:

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade por utentes e seus familiares.

NORMA XXXIII
Deveres dos Colaboradores e Voluntários

São **Deveres dos Colaboradores**, designadamente:

1. O cumprimento rigoroso das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
2. Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
3. Obedecer à Direção Técnica em tudo o que se respeitar à execução e disciplina do trabalho;
4. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afetem os interesses da mesma;
5. Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
6. A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
7. Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da Instituição;
8. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;

9. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

NORMA XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. No ato da admissão do utente, será feita uma relação discriminada dos bens de que os utentes se fazem acompanhar. Depois de conferida e assinada pelo colaborador responsável pela sua elaboração e pelo utente ou seu representante, será arquivada nos serviços respetivos e junta ao seu processo individual.
2. Da referida relação será entregue duplicado ao utente, seu representante ou familiar.
3. Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas, ou bens do utente devem solicitar, sempre, a presença de um(a) colaborador(a) responsável, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do utente.
4. O ERPI não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e, de que esta não tenha passado documento, comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.

NORMA XXXV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Toda a ausência do utente deve ser comunicada:

1. Qualquer ausência do utente não determina qualquer efeito na mensalidade;
2. Todas as ausências deverão ser comunicadas à Diretora Técnica, por escrito;
3. As faltas de comparência sem informação prévia, determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

NORMA XXXVI

Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um *Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços* e, quando aplicável, um *Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços para Descendentes de 1º Grau*, no mês em que inicia a frequência da resposta social.
2. O contrato é feito em duplicado sendo que um exemplar é entregue ao utente ou seu representante legal, juntamente com o Regulamento Interno e, outro fica no processo individual do utente.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

É cessada a prestação de serviços com o utente, em caso de:

1. Atraso no cumprimento com os pagamentos das mensalidades por mais de 60 (sessenta) dias;
2. Difamação ou mal dizer quer dos utentes ou familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;
3. Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão com os demais utentes e/ou com pessoal técnico ou auxiliar;
4. Morte do utente.

NORMA XXXVIII

Livro de Reclamações e de Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui *Livro de Reclamações*, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos.
2. Este estabelecimento possui, ainda, um *Livro de Elogios*, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos.

NORMA XXXIX

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.

NORMA XL

Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos

Após análise e recolha de fortes indícios, que conduzem a uma conclusão de que a pessoa está a ser vítima, deve proceder-se ao preenchimento de um registo de incidentes críticos, o qual deve ser acompanhado, se possível, de vários registos nos quais constam os indícios observados. Esses registos devem ser entregues à Diretora Técnica, que por sua vez dará conhecimento à Direção da Instituição.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLI

Alterações ao Regulamento

Qualquer alteração ao presente regulamento interno será comunicada à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Centro Distrital de Braga Instituto da Segurança Social, I.P.) e, aprovado pela Direção da Instituição.

NORMA XLII
Integração de Lacunas

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

NORMA XLIII
Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas entra em vigor com as alterações introduzidas no dia 29 de Março de 2016.

O Presidente da Direção do Centro Social

(Pe. José Manuel Faria Ferreira)