

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Solidariedade Social Beteda, Esperança e Vida, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 01/10/2013, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 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 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória,

- do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - h) Promover o envolvimento e competências da família. E ainda, de acordo com cada caso:
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do 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 4ª **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;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio Psicossocial;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - j) Articulação com o Centro de Saúde, garantindo o acompanhamento médico e de enfermagem;
 - k) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, na impossibilidade do familiar não poder realizar o mesmo acompanhamento.
2. A ESTRUTURAS RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:
 - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode assegurar ainda outros serviços, mediante um custo adicional não previsto na mensalidade, nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem, tal como:
 - Serviços de cabeleireiro,
 - Estética.

- b) Fisioterapia;
4. Estão excluídos do ponto 1, os custos com, nomeadamente, medicamentos, algaliações, soros, pensos, outros materiais médicos ou de enfermagem, aluguer de aparelhos hospitalares, transporte em ambulância, consultas médicas privadas, camas articuladas especiais diferentes das detidas pelo estabelecimento, cadeiras de rodas, para além da percentagem obrigatória por lei, ou outras ajudas técnicas com características especiais, fraldas, material próprio para acamados, meios auxiliares de diagnóstico.

NORMA 5ª

TIPO DE ALOJAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediado em Rua do Senhor nº 668, 4460-417 freguesia da Senhora da Hora, concelho de Matosinhos. O alojamento compreende:
- a) Quarto Individual, duplo ou triplo;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) Sala comum, sala para refeições, atividades ocupacionais e receção de visitas;
2. Os quartos estão sujeitos a alterações de acordo com a dependência física/psíquica dos utentes, incompatibilidades diversas e outros reajustes necessários à Instituição.
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
4. Se existirem casais, no caso de falecimento de um dos cônjuges é acordado com o utente um período, durante o qual o quarto não será ocupado por outra pessoa.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

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 3ª.
- b) Ser vontade própria do candidato ser admitido e passar a residir no lar;
- c) Assinatura do contrato e aceitação do presente regulamento;
- d) Mensalidade dos utentes conforme orientações legais em vigor.

Nota: No caso do candidato não poder expressar livremente a sua vontade, deverão ser os representantes legais a requerer a sua admissão.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

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

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

NORMA 8ª **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;
- f) Consentimento do utente de forma livre e expressa.

NORMA 9ª **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento 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 da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira 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.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
1. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
2. 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 das visitas e de funcionamento das atividades está afixado no estabelecimento em local bem visível.
3. As saídas diárias dos utentes são livres, salvo contra indicação médica, devendo dar entrada no lar até às 18 horas.
4. As ausências às refeições não conferem aos utentes qualquer direito ou desconto na mensalidade.
5. Caso o utente pretenda pernoitar fora do lar, deverá previamente, dar conhecimento ao Diretor Técnico.
6. Qualquer saída do utente do Estabelecimento, quando não tenha autonomia para tal e que aconteça à guarda de familiares ou do seu representante legal, implica a assinatura de Termo de Responsabilidade.

NORMA 13ª HORÁRIO DE VISITAS

1. Os utentes poderão receber visitas diariamente das 15h às 18h.
2. Excetuam-se do disposto no nº anterior, os casos de utentes cujas visitas, por imperativos profissionais ou outros não possam observar o horário estabelecido, devendo neste caso, ser acordado outro horário, o qual, não poderá perturbar o normal funcionamento do lar.
3. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA 14ª VALOR DA MENSALIDADE COM ACORDO DE COOPERAÇÃO

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;

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 despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será afixada em local próprio com aviso prévio de 30 dias.
7. 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 participação, não devendo a soma das participações dos 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.

Revisão da participação familiar:

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
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 15ª

VALOR DA MENSALIDADE EXTRA ACORDO DE COOPERAÇÃO

1. As mensalidades serão atualizadas todos os anos de acordo com a lei em vigor.
2. O valor da mensalidade definido para cada utente, corresponde ao custo médio real do utente e o valor consta do contrato a estabelecer, devendo ser elaborada uma adenda ao mesmo, sempre que ocorrerem alterações.
3. O cálculo da mensalidade deverá ser revisto sempre que, se justifique, mediante a entrega de documentos comprovativos e o respetivo pedido de retificação.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência for superior a 15 dias, devido a internamento hospitalar.

NORMA 16ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de transferência bancária ou na Secretaria da Instituição, por cheque ou numerário;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados deve ser discriminado no recibo e pago em simultâneo com a mensalidade.
3. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de uma multa diária de 3,00€ nos primeiros 15 dias de atraso e de 5,00€ nos dias posteriores.
4. 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 DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições:

- Pequeno-almoço: das 8h00min às 10h00min
 - Reforço da manhã: às 10h30min
 - Almoço: às 12h00min
 - Lanche: às 16h00min
 - Jantar: às 19h00min
 - Ceia: a partir das 21h30min
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.
 4. Todas as refeições serão servidas na sala das refeições, podendo eventualmente ser servidas no quarto desde que, haja motivos atendíveis que o justifiquem.
 5. É proibido o consumo de bebidas alcoólicas no estabelecimento.
 6. As datas festivas, poderão constituir exceção se, explicitamente forem autorizadas pela Direção, de forma a esta, acautelar as situações de doença dos utentes e respetiva medicação.
 7. De todos os alimentos trazidos por familiares ou amigos dos utentes, deve ser dado conhecimento ao Diretor Técnico.
 8. Os familiares/visitas não estão autorizados a estar presentes no espaço destinado às refeições, nem dar apoio nas mesmas.

NORMA 18ª **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 19ª **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 20ª **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 participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da

instituição;

6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 21ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

NORMA 22ª

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).
5. Quando o estado de saúde dos utentes exija tratamento hospitalar, os mesmos serão enviados para o Hospital, ficando sempre a sua cama reservada, não sendo devido nenhum reembolso pelo tempo que o utente permanecer no hospital ou clínica escolhida pelos familiares ou representante legal do utente.
6. Em caso de doença ou acidente que implique encaminhar o utente ao exterior (exemplo: urgência hospitalar), o estabelecimento obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar ou pessoa responsável pelo utente para acompanhar o mesmo. Na impossibilidade de este o poder fazer de imediato, será destacado um funcionário da instituição para acompanhar o utente, sendo que serão cobrados os seguintes valores: 5€/hora a partir da 1ª hora após a comunicação ao familiar. Na impossibilidade de comunicação, será deixada uma mensagem de voz ou escrita, que terá o mesmo efeito.

NORMA 23ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.
2. É vedado às visitas/ familiares fornecerem ao utente qualquer tipo de medicamento, que não seja prescrito pelo seu médico assistente.

NORMA 24ª

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 utente do valor acrescido

deste tipo de ajuda.

NORMA 25ª

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.
4. Os utentes poderão ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não constituam perigo para o próprio ou para outros utentes.

NORMA 26ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção 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 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 o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 27ª

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 28ª

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 elemento da Direção ou técnico com formação equivalente.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA 29ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - c) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - g) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - h) Participar em todas as atividades e festas, organizadas pela ERPI, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - i) Ter acesso à ementa semanal;
 - j) A inviolabilidade da correspondência;
 - k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - l) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - m) Colocar fotografias ou objetos de decoração no quarto, de modo que as paredes não fiquem danificadas nem alterada a decoração já existente;
 - n) Não são permitidos símbolos religiosos.

2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - b) Tratar com educação e urbanidade todos os utentes, colaboradores e demais visitantes da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
 - c) Não entrar em conflito com outros utentes ou funcionários;
 - d) Sujeitar-se aos exames médicos periódicos e aos demais que sejam necessários para a sua saúde e bem-estar;
 - e) Aceitar os tratamentos que lhe sejam prescritos pelo médico e efetuados pelo pessoal deles encarregados;
 - f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - g) Pagar pontualmente mensalidade fixada e as alterações subsequentes, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade, conforme o acordado no contrato;
 - h) Cumprir os horários fixados no lar;
 - i) Não provocar ruídos de qualquer natureza, especialmente nas horas de silêncio;
 - j) Preservar, através de uma correta utilização, os objetos e equipamentos colocados à sua disposição, evitando tudo o que danifique o quarto e demais instalações do lar;
 - k) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - l) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando

pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 30ª

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) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:
 - a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c)
 - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 - h) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS

1. São direitos dos funcionários:
 - a) Gozar do direito de serem tratados com educação e urbanidade, gozando de todos os direitos concedidos pelos diplomas reguladores das relações laborais.

2. São deveres dos funcionários:
 - a) O cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

NORMA 32ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. O contrato deixa de ser válido por saída do utente ou por sua morte e após regularização dos respetivos pagamentos.

NORMA 33ª
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 34ª
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, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. Por falecimento do utente, a Instituição elabora uma lista dos respetivos bens no prazo de 48 horas. O espólio deverá ser reclamado pelos seus herdeiros, legalmente habilitados;
4. Passado o prazo de um ano, o espólio reverterá definitivamente a favor da Instituição;
5. Na situação de morte do utente, as despesas de funeral são da responsabilidade da família do mesmo.

NORMA 35ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.
2. A existência do livro de reclamações encontra-se afixada no estabelecimento.

NORMA 36ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante

pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se 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 à Segurança Social e 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 este 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 38ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 39ª ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 25 de Abril de 2015.

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

.....

O utente/familiar do utente, da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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 do utente)