

## Índice

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	<b>1</b>
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	1
NORMA 3ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO.....	1
NORMA 4ª - DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.....	1
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES</b> .....	<b>2</b>
NORMA 5ª - ATENDIMENTO.....	2
NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	2
NORMA 7ª - INSCRIÇÃO.....	3
NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	3
NORMA 9ª - ADMISSÃO.....	4
NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES.....	4
NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	5
NORMA 12ª - CONTROLO DOS PERTENCES DO CLIENTE.....	5
NORMA 13ª - DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS CLIENTES.....	5
NORMA 14ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS.....	6
NORMA 15ª - LISTA DE ESPERA.....	6
<b>CAPÍTULO III - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b> .....	<b>6</b>
NORMA 16ª - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	6
NORMA 17ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	6
NORMA 18ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE.....	7
NORMA 19ª - CESSAÇÃO DO ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	7
NORMA 20ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	7
NORMA 21ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRENCIAS.....	7
<b>CAPÍTULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	<b>7</b>
NORMA 22ª - INSTALAÇÕES.....	7
NORMA 23ª - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	7
NORMA 24ª - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS/UTENTES.....	7
NORMA 25ª - ALOJAMENTO.....	8
NORMA 26ª - ALIMENTAÇÃO.....	8
NORMA 27ª - CUIDADOS DE HIGIENE.....	8
NORMA 28ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	8
NORMA 29ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS.....	9
NORMA 30ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	9
NORMA 31ª - CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE.....	9
NORMA 32ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS.....	9
NORMA 33ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	9
NORMA 34ª - PLANO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	9
NORMA 35ª - APOIO SOCIAL.....	10
NORMA 36ª - ATENDIMENTO A FAMILIARES.....	10
NORMA 37ª - MAUS TRATOS E NEGLIGÊNCIA.....	10
NORMA 38ª - SAÍDAS AO EXTERIOR: PASSEIOS/ DESLOCAÇÕES OUTRAS SAÍDAS.....	10
<b>CAPÍTULO V - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES</b> .....	<b>11</b>
NORMA 39ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO.....	11
NORMA 40ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO.....	11
NORMA 41ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	12
NORMA 42ª - PAGAMENTO DA MENSALIDADE.....	12
NORMA 43ª - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS NA MENSALIDADE.....	12
NORMA 44ª - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO INTEGRADOS NA MENSALIDADE.....	12
<b>CAPÍTULO VI - RECURSOS HUMANOS</b> .....	<b>13</b>
NORMA 45ª - QUADRO DE PESSOAL.....	13
NORMA 46ª - DIREÇÃO TÉCNICA.....	13
NORMA 47ª - PESSOAL.....	13
<b>CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES</b> .....	<b>14</b>
NORMA 48ª - DIREITOS DOS CLIENTES.....	14
NORMA 49ª - DEVERES DOS CLIENTES.....	14
NORMA 50ª - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO.....	14
NORMA 51ª - DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	15
NORMA 52ª - DIREITOS DOS VOLUNTARIADOS.....	15
NORMA 53ª - DEVERES DOS VOLUNTARIADOS.....	16
NORMA 54ª - DIREITOS DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES LEGAIS.....	16
NORMA 55ª - DEVERES DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES LEGAIS.....	16
<b>CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	<b>16</b>
NORMA 56ª - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	16
NORMA 57ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	17
NORMA 58ª - ENTRADA EM VIGOR.....	17

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª**

O Centro Social Paroquial Mensagem de Fátima, sito em Pinzio, concelho de Pinhel e distrito da Guarda, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral da Segurança Social pelo averbamento no livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, na folha 85 e verso com o nr.º 70/86, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 13 do Regulamento de Registo das Instituições de Solidariedade Social.

### **NORMA 2ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A Estrutura Residência 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 pelo estipulado no:

- a) Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de Julho, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P. e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento das respostas sociais, em conformidade com o subsistema da ação social;
- c) Portaria nº 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 nº 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**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social

### **NORMA 4ª**

#### **DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

Considera-se ERPI, o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
  - a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
  - b) Interdisciplinaridade;
  - c) Avaliação integral das necessidades dos utentes/clientes;
  - d) Promoção da funcionalidade e da autonomia;
  - e) Participação e corresponsabilidade do utente/cliente ou representante legal na elaboração do plano individual de cuidados.

2. 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.

3. São objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial 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 oportunidade 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) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- f) Potenciar a integração social;
- g) 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;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e efetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com os medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Os serviços prestados são flexíveis, procurando dar resposta às necessidades individuais dos clientes, sendo estes negociados com o cliente.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **NORMA 5ª ATENDIMENTO**

- 1. Os responsáveis pelo atendimento do cliente inicialmente são os/as colaboradores/as que se encontram ao serviço e que abrem a porta. De seguida é averiguado o motivo de contacto e encaminham para o/a Diretor/a Técnico/a se necessário.
- 2. No primeiro contacto com o cliente e/ou significativos, o responsável do atendimento indica que a documentação necessária para formalizar a inscrição na instituição encontra-se referida no Regulamento Interno.
- 3. Em todos os contactos do cliente é respeitado a etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual, e estilo de vida
- 4. Em caso de contacto presencial apresenta a possibilidade ao cliente e/ou significativo de visitar as instalações.
- 5. A prestação da informação, assim, como os documentos disponibilizados, fica registada no Registo de Contactos.

### **NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta instituição

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 2 da NORMA 4ª;
- b) Condições descritas em legislação em vigor e/ou estatutos da instituição;
- c) A decisão de admissão do cliente é tomada pelo órgão de administração, após parecer da equipa técnica.
- d) Manifestar vontade em ser admitido
- e) Documentos atualizados comprovativos dos rendimentos e bens do cliente e dos responsáveis, se aplicável:
  - a. Declaração de rendimentos referentes ao ano anterior;
  - b. Comprovativo de rendimentos, reformas e/ou subsídios;

### NORMA 7ª INSCRIÇÃO

- Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com um resumo da história clínica, com indicação de tabela terapêutica.
  - 1.6. Boletim de vacinas, quando solicitado;
  - 1.7. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.8. (outra documentação)
- O período de candidatura decorre de segunda a quinta-feira com o seguinte horário de atendimento: 9H00 - 12H00/14h00 - 17H00 e sexta –feira das 14H00 as 17H00.
- A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
- Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela ou procuração para exercício de direitos.
- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### NORMA 8ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

- São observados os seguintes critérios de prioridade na seleção dos candidatos, de acordo com a seguinte ordenação percentual:

Crítérios	Ponderação (%)	Pontuação (0 – 10)
Situação Economicamente desfavorecida	20	- Rendimentos inferiores a 300 euros mensais e/ou condições habitacionais desadequadas (sem casa própria ou arrendada, ou sem as principais divisões): 10 - Recursos económicos (entre 300 a 600 euros mensais) e/ou condições habitacionais medianas/razoáveis (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 5 - Rendimentos mensais superiores a 600 euros e/ou condições habitacionais adequadas (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 0
Situação de risco	15	- Vive isolado e/ou sem apoio na satisfação das necessidades, e/ou sofre de negligencia ou maus-tratos: 10 - Sem situação de risco: 0
Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários	15	- inexistencia de retaguarda familiar: 10 - existencia de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5 - existencia de retaguarda familiar: 0
Frequência de outra resposta	10	- Existência de familiar direto (cônjuge, filhos, pais e/ou irmão e cunhados) integrados na

social e/ou familiares clientes na instituição		resposta social:10 - Frequência noutra resposta social e/ou existência de outros familiares não diretos integrados na resposta social: 5 - Inexistência de familiar integrado na resposta social: 0
Naturalidade ou residência na área geográfica	15	- Residente na freguesia: 10 - Residente no concelho: 5 - Não residente: 0
Situação encaminhada pela Segurança Social	8	- Situação encaminhada: 10 - Situação não encaminhada: 0
Idade	15	- Mais de 80 anos: 10 - De 65 a 80 anos:5 - Menos de 65 anos: 0
Outros definidos pela Direção	2	- Outras circunstâncias ponderadas: 10 - Sem outro critério ponderado: 0

2. A admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento e/ou de causar degradação das relações interpessoais e sociais. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga.

#### **NORMA 9ª ADMISSÃO**

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente de manifestação da vontade por parte do cliente sempre que possível. Quando o pedido for efetuado por familiares é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária para diálogo com o próprio cliente.
2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisada pelo responsável técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submete-la à decisão da entidade competente. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento;
3. É competente para decidir o processo de admissão o órgão de administração, após parecer do/a diretor/a técnico/a.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 7 dias, através de carta de admissão, contacto telefónico/presencial ou via correio eletrónico.
5. 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;
6. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1.ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, fica automaticamente inscrito e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

#### **NORMA 10ª ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES**

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 participação financeira;
2. Por ocasião do acolhimento podem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde.
3. A adaptação do utente será feita, sempre que possível com o apoio do familiar ou responsável para uma melhor integração no espaço e acompanhados por um elemento da equipa técnica da instituição, que explicará o funcionamento e normas e mostrará as instalações.
4. As roupas e pertences dos clientes serão organizadas pelos próprios, pelos familiares e/ou colaborador/a da instituição.
5. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de um mês;
6. 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 aos outros utentes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe sejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
  - e) Divulgar os mecanismos de participação familiar;

- f) Elaborar a lista de pertences do utente.
- 7. 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.
- 8. A instituição tem disponíveis materiais e equipamentos (ajudas técnicas) para uso do cliente. Em caso de necessidade justificada do cliente, serão cedidos temporariamente os materiais e equipamentos necessários. Todavia, se a instituição não possuir os materiais e equipamento necessário, fica a cargo da família/representante legal a aquisição do mesmo.

#### **NORMA 11ª**

##### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

- 1. A Instituição mantém organizados processos individuais dos clientes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.
- 2. O processo individual é confidencial, sendo o/a Diretor/a Técnico/a responsável pela proteção dos dados contidos, bem como a manipulação, alteração ou fornecimento das informações quando necessário.
- 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
- 4. Faz parte do processo individual os seguintes elementos:
  - a) Identificação do utente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou de familiares;
  - 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 ocorrências 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.

#### **NORMA 12ª**

##### **CONTROLO DOS PERTENCES DO CLIENTE**

- 1. Controlo dos pertences é implementado no ato de admissão do cliente
- 2. Os pertences como vestuário, calçado e ajudas técnicas terão de ser marcadas com um número atribuído ao cliente, aquando a comunicação da admissão, e nas sucessivas entregas, estas são obrigatoriamente recepcionadas por um colaborador da resposta social que deverá confirmar se os mesmos estão marcados com o número atribuído ao cliente.
- 3. Os restantes pertences serão marcados com o nome do cliente.

#### **NORMA 13ª**

##### **DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS CLIENTES**

- 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 receba. Esta lista é arquivada junto do processo individual do utente;
- 3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
- 4. No caso que se verifique alguma situação de roubo, é iniciado o registo de ocorrências, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente.
- 5. No caso de desaparecerem objetos com observação direta ou indireta confirmada, o assunto será analisado pela administração, podendo a pessoa ser punida por uma medida aplicada pelo órgão de administração da Instituição.

**NORMA 14ª**  
**GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pelo órgão de administração 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.

**NORMA 15ª**  
**LISTA DE ESPERA**

1. A instituição possui uma lista de espera organizada.
2. Ficará inscrito em livro próprio, que poderá ser eletrónico/informatizado.
3. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera.
4. Por ocasião da inscrição o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização na mesma.
5. Sempre que o solicite é comunicado, pelo mesmo meio, ao candidato que posição ocupa na lista de espera.
6. O candidato a cliente deve renovar a inscrição ao fim de um ano.
7. Os critérios de exclusão do processo de lista de espera são os seguintes
  - a) Incumprimento de requisitos
  - b) Falecimento do candidato
  - c) Desistência por parte do candidato

**CAPÍTULO III - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**NORMA 16ª**  
**CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, o acolhimento do cliente na estrutura residencial para idosos pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente.
2. No ato de celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços será entregue um exemplar do presente documento ao familiar e/ou representante legal, ao utente, se aplicável e outro exemplar ficará no seu processo individual.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e/ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
4. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes.
5. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato escrito, não sujeitas à aprovação de ambas as partes, e redigidas novamente por escrito para que constem do processo individual do cliente.

**NORMA 17ª**  
**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. O contrato cessa com a morte do cliente, por acordo das partes ou por denúncia.
2. A denúncia do contrato pode ser feita a todo o tempo, mediante comunicação escrita, por iniciativa de qualquer dos contraentes, com a antecedência mínima de 60 dias ou 30 dias consoante a iniciativa seja do primeiro ou do segundo contraente.
3. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deve assumir forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, devendo mencionar o motivo.
4. O incumprimento do prazo de aviso prévio previsto no n.º2 determina o pagamento de uma indemnização compensatória de montante não inferior ao período de aviso prévio em falta, calculado por referência à comparticipação mensal do cliente.
5. São fundamentos de denúncia do contrato pelo prestador do serviço situações de violência, maus tratos e incumprimento de regras cujo fundamento é a salvaguarda de direitos fundamentais.
6. A instituição reserva-se o direito de fazer cessar imediatamente a prestação do serviço sempre que a conduta do cliente se revelar gravemente lesiva de direitos fundamentais de outros clientes, de interesses patrimoniais da instituição e comprometa o seu regular funcionamento.

7. São causas de cessação imediata da prestação do serviço para efeitos do número anterior a prática de crimes contra clientes, colaboradores ou dirigentes dentro das instalações.

**NORMA 18ª**

**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 não sofre qualquer alteração.

**NORMA 19ª**

**CESSAÇÃO DO ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Cessando o alojamento e a prestação de serviços deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo cliente ou em seu benefício, apurando o saldo da sua respetiva conta-corrente.
2. A devolução de bens e valores à guarda da instituição, aí incluído o saldo conta-corrente do cliente, será efetuada, contra recibo, por solicitação do cliente, do conjunto dos herdeiros ou de um seu representante para o efeito credenciado.

**NORMA 20ª**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Administração ou da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar/representante.

**NORMA 21ª**

**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 do pessoal afeto à ERPI.

**CAPÍTULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA 22ª**

**INSTALAÇÕES**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social e Paroquial Mensagem de Fátima está sediada na estrada nacional 16 n.45 e as suas instalações são compostas por: secretaria, gabinete médico e de enfermagem, uma sala de reuniões, duas salas de convívio e atividades, um refeitório, uma cozinha, wc coletivos, lavandaria, arrumos, oito quartos duplos e sete quartos triplos, todos com wc .

**NORMA 23ª**

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

**NORMA 24ª**

**ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS/UTENTES**

1. É livremente facultada a visita de familiares e conhecidos dos utentes, tendo no entanto de obedecer aos horários e regras em vigor. O horário das visitas é diariamente das 14h00 às 17h00, devendo também ser respeitados os horários das refeições dos clientes.



2. São livres as saídas dos utentes, exceto aqueles que de alguma forma e justificada estejam impedidos pelo familiar e/ou representante legal, através da aplicação do termo de responsabilidade de não autorização de saídas.
3. Todos os clientes poderão ausentar-se da estrutura por períodos variáveis, desde que os próprios ou seus familiares/responsáveis assinem um termo de responsabilidade e autorização com indicação do contacto e dos dias de ausência. Esse registo é efetuado no documento de registo de Saída e de um Termo de Responsabilidade para o efeito.

#### **NORMA 25ª ALOJAMENTO**

1. Não existe perfil definido para a ocupação dos quartos dos utentes.
2. Relativamente à personalização do espaço privado, o utente pode decorá-lo com os seus pertences e mobiliário, sempre que o mesmo seja adequado à legislação existente para a Estrutura Residencial para Idosos.
3. Relativamente a conflitos que possam surgir entre os utentes, estão definidas para fazer a sua gestão, as colaboradoras em serviço no turno que tal aconteçam. Caso não estejam capazes de solucionar o problema, devem direccionar a situação para o/a Diretor/a técnico/a, para que seja resolvido o conflito existente.
4. O acesso ao espaço privado de cada utente é permitido pelos próprios, colaboradores em exercício das suas funções, visitas familiares de cada cliente e técnicos de manutenção, salvaguardando sempre a intimidade e privacidade dos clientes.
5. As regras institucionais garantem uma flexibilidade de modo a respeitar os ritmos, hábitos e preferências do utente, salvaguardando sempre as normas de convivência em grupo e regras internas, bem como os horários estipulados.
6. A higienização dos espaços individuais dos utentes é feita de acordo com os planos estabelecidos na instituição, em que estão definidos os meios necessários (humanos e materiais).
7. Estão estabelecidos e afixados informações básicas de segurança (manual de atuação em situações de emergência/Medidas de Auto Proteção) e higiene (plano de limpeza). Encontram-se disponíveis na instituição para consulta dos colaboradores, dos utentes, familiares e comunidade em geral.
8. Especificamente verificado um surto de infeção, e dependendo do número de utentes infetados, são reorganizados os lugares nos quartos de forma que os utentes infetados sejam isolados nos quartos individuais, sendo que só os cuidadores e profissionais de saúde têm acesso ao quarto, sempre devidamente protegidos. O apoio prestado em caso de alguma situação de surto de infeção é registado no processo de Tratamento de Ocorrência, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do utente.

#### **NORMA 26ª ALIMENTAÇÃO**

1. As planificações das ementas são realizadas entre o setor da Cozinha, e do/diretor/a Técnico/a, sendo que depois de aprovadas são afixadas semanalmente em local visível.
2. Será elaborado um mapa de ementas semanal baseado nas necessidades nutricionais dos utentes. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório.
3. As refeições serão servidas nos seguintes horários:

- Pequeno-almoço- 9h00;	- Jantar- 18h00;
- Almoço- 12h00;	- Ceia- 20h00.
- Lanche- 15:45;	
4. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no quarto ou em qualquer outro lugar que a estrutura residencial julgue conveniente ou adequado.
5. Por razões de segurança e ou de foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento da direção técnica ou dos/as colaboradores/as.
6. É interdita aos utentes ou suas visitas trazer bebidas alcoólicas para a instituição.

#### **NORMA 27ª CUIDADOS DE HIGIENE**

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 28ª 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, não se responsabilizando a instituição pela roupa não marcada em caso de perda ou troca.

**NORMA 29ª**

**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou famílias;
4. É sempre necessária 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 colaboradoras 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 30ª**

**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 31ª**

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

1. Os Cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI
2. A instituição possui um médico em regime de prestação de serviços, do qual as prescrições médicas são da responsabilidade do mesmo, em programa da instituição;
3. 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;
4. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI, sendo apenas acompanhado até um raio de 60 Km;
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

**NORMA 32ª**

**ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita. No caso de recusa de administração de fármacos será aplicado um termo de responsabilidade.

**NORMA 33ª**

**PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a ERPI 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 34ª**

**PLANO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento formal que visa organizar, operacional e integra todas as respostas às necessidades, expectativas de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente.

2. Constitui o plano individual o conjunto de três documentos; plano individual, plano de cuidados individuais e os planos de sessões. O primeiro plano individual do cliente é realizado após a avaliação do programa de acolhimento.
3. A avaliação dos planos individuais dos clientes é realizada com periodicidade anual, juntamente com o cliente e/ou pessoas significativas do cliente, com o objetivo de avaliar a evolução de cada cliente em várias áreas, entre eles, a autonomia e o apoio na alimentação.

Neste momento de avaliação deve, também, ser realizada uma avaliação global das ocorrências registadas nesse período, juntamente com o cliente e/ou pessoa significativa.

É criado um relatório de reunião com todos os resultados da avaliação e das ocorrências, para que o cliente e/ou pessoas significativas tenham conhecimento dos resultados da avaliação.

#### **NORMA 35ª APOIO SOCIAL**

1. A prestação de apoio psicossocial baseia-se nas seguintes dimensões de intervenção:
  - Apoio Psicossocial
  - Método expositivo/formativo
  - Terapia individual/casal ou grupo
2. A primeira abordagem ao cliente é realizada pela Diretora Técnica e quando necessário pelos profissionais de saúde, médico e enfermagem.
3. Quando necessária é assegurada orientação/informação/educação das pessoas significativas, relativamente a aspetos psicossociais com o mesmo.

#### **NORMA 36ª ATENDIMENTO A FAMILIARES**

A Estrutura Residencial para Idosos tem horário definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. O horário estipulado será das 11:00 às 12:00 horas, e das 15:00 às 17:00 horas, podendo ser alterado sempre que se justifique e/ou que combinado com antecedência.

#### **NORMA 37ª MAUS TRATOS E NEGLIGÊNCIA**

1. Sempre que exista suspeita de maus tratos ou negligência será realizado uma avaliação complexa e multidisciplinar, tendo em conta indicadores estabelecidos.
2. Se se confirmar a situação, avalia-se o seu grau de gravidade e tomam-se as devidas medidas, como levantamento de processo disciplinar em caso de colaborador, repreensão em caso de cliente e em casos mais graves o encaminhamento para as entidades competentes.

#### **NORMA 38ª SAÍDAS AO EXTERIOR: PASSEIOS/ DESLOCAÇÕES OUTRAS SAÍDAS**

1. Os clientes da estrutura residencial dispõem da liberdade de deslocação dentro e fora da instituição, à exceção das zonas de serviço
2. As saídas devem processar-se pela portaria e, salvo circunstâncias excecionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento.
3. Os clientes que são autónomos e estão orientados no espaço e tempo podem sair sozinhos, sem acompanhamento do colaborador, desde que previamente informem o pessoal de serviço e tenham autorização do responsável. Os outros clientes devem ser sempre, acompanhados por algum colaborador da instituição.
4. Diariamente é realizada prevenção da fuga dos clientes da instituição, sendo que as portas de acesso ao exterior serão alvo de vigilância realizada pelos/as colaboradores/as de serviço.

Nas saídas ao exterior os clientes sinalizados com problemas de orientação espaço-temporal, são sempre acompanhados por um colaborador.

A direção da instituição não se responsabiliza por qualquer ocorrência com os clientes, fora das instalações, no caso de não estarem acompanhados pelos colaboradores.
5. Sempre que detetada uma situação de fuga é de imediato avisado/a o/a diretor/a técnico/a, que por sua vez informa a direção. A direção técnica aciona os meios necessários à resolução da situação, entre os quais alertar as entidades externas.

6. No caso que se verifique alguma situação de fuga, é registado no processo Tratamento de Ocorrência, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente.

## **CAPITULO V - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES**

### **NORMA 39ª CÁLCULO DO RENDIMENTO**

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC=RAF/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do utente

RAF = Rendimento do agregado familiar (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 rendimentos (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) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - d) Quando as despesas forem superiores ao RMMG será aplicado o mesmo valor como teto máximo, definido no ano de referência.

### **NORMA 40ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 70% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
2. À despesa referida em b) do nº 3 da NORMA 39ª 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 à prova dos rendimentos do utente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, documento comprovativo real da situação do agregado 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. As alterações à tabela em vigor são objeto de revisão anual, no início de cada ano civil, e terão por referência a taxa de inflação prevista para o ano respetivo, com aviso prévio de 20 dias úteis.
  7. À comparticipação apurada nos termos do nº 1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrita e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada, por opção.
  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 nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiar exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.
  9. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, após cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela especial onerosidade ou impossibilidade.

#### **NORMA 41ª**

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

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **NORMA 42ª**

##### **PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da instituição das 09h00 às 17h00 ou por transferência bancária.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. No caso de óbito ou por desistência do utente, a mensalidade relativa ao último mês do utente será pago na totalidade, independentemente do dia em que tal ocorra, salvo algumas situações excecionais a considerar em parecer pela administração.

#### **NORMA 43ª**

##### **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS NA MENSALIDADE**

Os serviços integrados na mensalidade são os em uso na Instituição, que incluem:

1. Alojamento em quarto duplo ou triplo;
2. Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
3. Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
4. Higiene dos espaços;
5. Tratamento de roupas;
6. Assistência Médica de cuidados primários;
7. Cuidados de Enfermagem;
8. Apoio Psicossocial;
9. Administração de fármacos, quando prescritos;
10. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
11. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
12. Acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
13. Outros que a Direção possa integrar desde que devidamente justificados.

#### **NORMA 44ª**

##### **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO INTEGRADOS NA MENSALIDADE**

Nos Serviços prestados pela instituição, não está incluído o seguinte:

1. Fornecimento de fraldas, salva-camas e/ou pensos;
2. Medicamentos e suplementos vitamínicos;

3. Materiais de enfermagem (algalias, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc.);
4. Fisioterapia de reabilitação;
5. Exames complementares de diagnóstico;
6. Consultas médicas de urgência;
7. Aluguer de aparelhos hospitalares;
8. Oxigénio;
9. Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia e realização de exames;
10. Transporte em ambulância e/ou táxi;
11. Tratamentos de beleza e estética;
12. Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
13. Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo utente;

#### **Capítulo VI - Recursos Humanos**

##### **NORMA 45ª QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do 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 46ª DIREÇÃO 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 administração, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. À direção técnica compete assumir a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento.
3. Na sua ausência, o diretor técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e sancionado pela Direção.

##### **NORMA 47ª PESSOAL**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve dispor de pessoal que assegure a prestação dos serviços 24 horas por dia.
2. A Estrutura Residencial, para além do diretor técnico, deve dispor de:
  - a) Animador Sociocultural (com período de afetação)
  - b) Enfermeiro (com período de afetação)
  - c) Ajudantes de Ação Direta
  - d) Encarregada de Serviços (se necessário)
  - e) Cozinheiro/a
  - f) Ajudantes de Cozinha
  - g) Auxiliares de Serviços Gerais
3. A Estrutura pode contar com a colaboração de voluntariados, devidamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para efeitos de afetação.

**NORMA 48ª**  
**DIREITOS DOS CLIENTES**

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações por escrito e receber uma resposta à referida reclamação no prazo de 15 dias;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**NORMA 49ª**  
**DEVERES DOS CLIENTES**

São deveres dos clientes

- a) Colaborar com a equipa da ERPI 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 companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da vida na instituição;
- e) Proceder atempadamente (até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;
- f) Cumprir as normas constantes do regulamento;
- g) Utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da instituição.
- h) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- i) Não consumir bebidas alcoólicas em excesso;
- j) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- k) Transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
- l) Comunicar por escrito à administração, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- m) É expressamente proibido:
  - i) Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
  - ii) Trazer ou manter animais nas dependências da instituição;
  - iii) Fumar dentro das instalações;
  - iv) Usar cobertores elétricos ou aquecedores pessoais;

**NORMA 50ª**  
**DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação 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;
- f) Exigir dos seus colaboradores o cumprimento das tarefas inerentes às suas funções, bem como responsabilidade pelo eventual incumprimento;
- g) Apresentar queixa-crime, sempre que, seja observado ou desconfiado de maus tratos nos utentes;
- h) Preservar o bem nome da instituição na comunidade;
- i) Exigir o cumprimento integral do regulamento interno.

**NORMA 51ª**  
**DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

São deveres da entidade gestora 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 qualificação adequada;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- e) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- f) Manter os processos dos utentes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- h) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, em articulação com o sector da cozinha;
- i) Adquirir equipamentos necessários ao funcionamento da instituição, bem como realizar obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- j) Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares.

**NORMA 52ª**  
**DIREITOS DOS VOLUNTARIADOS**

1. São direitos do voluntário:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntariado;
- c) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
- f) Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
- g) Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- h) Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- i) Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;



- j) Ser reembolsado das importâncias despendidas no exercício de uma atividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.
2. As faltas justificadas previstas na alínea e) contam, para todos os efeitos, como tempo de serviço efetivo e não podem implicar perda de quaisquer direitos ou regalias.
  3. A qualidade de voluntário é compatível com a de associado, de membro dos corpos sociais e de beneficiário da organização promotora através da qual exerce o voluntariado.

**NORMA 53ª**  
**DEVERES DOS VOLUNTARIADOS**

São deveres do voluntário:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

**NORMA 54ª**  
**DIREITOS DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES LEGAIS**

1. Têm o direito de visitar diariamente os seus familiares;
2. Levá-los a participar nas festas familiares sempre que possível;
3. Participar na refeição com o utente desde que o solicite atempadamente à responsável, para que o possa fazer num espaço reservado para tal.

**NORMA 55ª**  
**DEVERES DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES LEGAIS**

1. O internamento da pessoa idosa não liberta os familiares dos deveres e responsabilidades que lhes competem.
2. Os beneficiários de doações, heranças, bens ou serviços dos idosos enquanto válidos são considerados familiares e/ou representantes legais para efeito do presente documento.
3. São considerados deveres e responsabilidades dos familiares:
  - a) Apresentação de relatórios médicos de acompanhamento;
  - b) Pagamento dos serviços integrados e não integrados na mensalidade;
  - c) Em caso de falecimento do utente, compete à família o desenvolvimento dos procedimentos fúnebres, o qual respeitará integralmente a legislação em vigor;
  - d) Respeitar o horário de funcionamento da instituição;
  - e) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do utente;
  - f) Visitá-lo com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
  - g) Dar-lhe apoio e acompanhamento nos serviços diferenciados de saúde;
  - h) Colaborar no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas;
  - i) Levá-lo a participar nas festas familiares sempre que possível;

**Capítulo VIII - Disposições Finais**

**NORMA 56ª**  
**ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente, nomeadamente ISS, IP. – Centro Distrital da Guarda.

**NORMA 57ª**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 58ª**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 08/02/2017

O Presidente da Instituição

---

(P. José António Fonseca dos Santos)

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL MENSAGEM DE FÁTIMA DE  
PÍNZIO**

---

Estrada Nacional 16, n° 45-47

Tel. 271 940010; email: centromensagemdefatima@gmail.com

6400- 069 PíNZIO. Portugal

Contribuinte no 501 971 262

**ESTRUTURA RESIDENCIAL  
PARA PESSOAS IDOSAS**

# Regulamento Interna

