



Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão

CENTRO SOCIAL, RECREATIVO E CULTURAL DE CARLÃO

REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS - ERPI





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

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **CENTRO SOCIAL, RECREATIVO E CULTURAL DE CARLÃO**, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real em 17/11/2009, para a resposta social de **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**, adiante designada por **ERPI**. 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. Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação 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.** Alojamento (com utilização do quarto, casas de banho e espaços comuns interiores ou exteriores do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão);
 - b.** Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
 - c.** Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
 - d.** Tratamento da roupa pessoal e de cama;
 - e.** Higiene dos espaços;
 - f.** Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - 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. Apoio psicossocial;
 - k. Vigilância permanente;
 - l. Assistência religiosa de acordo com as práticas religiosas de cada utente, quando exequível.
2. A ESTRUTURA 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 assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a. Fornecimento de refeições extra;
 - b. Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
 - c. Medicamentos, pomadas e suplementos vitamínicos;
 - d. Materiais de enfermagem (algaliações, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc.);
 - e. Fisioterapia de reabilitação;
 - f. Exames complementares de diagnóstico;
 - g. Consultas médicas de urgência;
 - h. Aluguer de aparelhos hospitalares;
 - i. Acompanhamento por auxiliar de Ação Direta em consultas, situações de emergência ou internamentos;
 - j. Oxigénio;
 - k. Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia, realização de exames;
 - l. Transporte em ambulância e/ou táxi;
 - m. Tratamentos de beleza e estética;
 - n. Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
 - o. Excursões;
 - p. Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo utente/cliente;

Quando prestado qualquer um dos serviços enumerados em **3. estes serão faturados como extra no final de cada mês.**



NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua Fundo do Povo, S/N, 5070-201 Carlão e as suas instalações são compostas por:
 - a. Sete (7) quartos duplos com casa de banho privativa e armários individuais;
 - b. Instalações sanitárias masculinas e femininas com sanita para pessoas com dificuldades motoras;
 - c. Sala de banho assistido;
 - d. Sala de enfermagem;
 - e. Dois (2) quartos de descanso para os utentes/clientes;
 - f. Duas (2) Salas de convívio com TV por cabo;
 - g. Um (1) atelier para atividades de expressão plástica;
 - h. Uma (1) cozinha, um (1) refeitório;
 - i. Jardins e pátios;
 - j. Outros espaços.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes/clientes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

NORMA 6ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - a. Vontade expressa em ser admitido ou por solicitação do representante legal;
 - b. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais considerados pela Direção, tendo por base os pareceres que entender solicitar;
 - c. Existir vaga na resposta Social de ERPI;
 - d. Não serão admitidos utentes cuja permanência na ERPI ponha em causa a saúde e bens estar dos outros utentes e funcionários e o bom funcionamento da resposta social:



- a. No momento de candidatura é solicitado, no caso de padecimento de doença infetocontagiosa ou doença mental, declaração médica a atestar que tal patologia não representa risco de transmissão que ponha em causa a saúde dos outros utentes e funcionários ou o normal funcionamento do estabelecimento;
- e. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

7

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. O pedido de admissão é feito na Instituição, em entrevista com a responsável pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS, Diretora Técnica, procedendo-se ao preenchimento de um formulário que deve ser assinado pelo idoso ou familiar/pessoa responsável e que constitui parte integrante do processo do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas.
2. O utente/cliente a admitir deverá proceder à entrega de fotocópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Número do Instituto da Segurança Social do utente/cliente – NISS
 - d. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente/cliente pertença;
 - e. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente/cliente;
 - f. Comprovativo dos rendimentos do titular e do agregado familiar, quando necessário;
 - g. Declaração assinada pelo utente/cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente/cliente.
 - h. Outros relatórios/declarações que se considerem pertinentes.
3. O horário de atendimento para candidatura é das 10:00h às 16:00h de segunda a sexta-feira.



4. Para ser considerada inscrição devem ser, no prazo máximo de quinze (15) dias após entrevista entregues e apensos ao processo todos os documentos referidos atrás.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.
6. 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 critérios de prioridade na admissão dos utentes/clientes:

- a. Situação economicamente desfavorecida;
- b. Isolamento, ou risco de isolamento social e/ou geográfico;
- c. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d. Utente/cliente de outra resposta social da Instituição;
- e. Naturalidade ou residência na área de abrangência do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão;
- f. Encaminhado pela Segurança Social;
- g. Sócio do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão

Em caso de igualdade de critérios, terá prioridade o idoso com inscrição válida mais antiga, ou aquele que a Direção conclua estar em maior risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num



relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. É competente para decidir o processo de admissão dos utentes/clientes a Direção do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente ou seu representante legal no prazo de 20 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. A admissão será condicionada a um prazo experimental de 6 meses, para avaliar a adaptação do utente/cliente e eventuais situações clínicas que passem despercebidas no momento da triagem.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No ato de admissão é devido o pagamento imediato da primeira prestação.
8. Os utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente/cliente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA 10ª

LISTAS DE ESPERA

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será preenchida uma ficha de inscrição com os contatos do utente/cliente e/ou familiares responsáveis com vista a contato futuro aquando da existência de vaga.
2. Posteriormente será enviada comunicação via carta a informar sobre a impossibilidade de admissão e qual a posição que ocupa na lista de espera.
3. A Lista de Espera será atualizada anualmente.



NORMA 11ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES/CLIENTES

1. O acolhimento é realizado pelo Presidente de Direção do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão e/ou pelo Diretor Técnico que apresenta a estrutura, os recursos humanos, os restantes utentes/clientes que integram a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS, esclarece as regras de funcionamento nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira e monitoriza os primeiros serviços prestados ao utente/cliente e caso existam procede-se ao inventário dos bens do utente/cliente. Evidencia-se a importância da participação das pessoas próximas do utente/cliente nas atividades desenvolvidas.
2. O período de adaptação do utente/cliente, previsto neste regulamento é de 6 meses.
3. Após trinta dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente/cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual. Se durante o período, o utente/cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente/cliente de rescindir o contrato.

10

NORMA 12ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE/CLIENTE

1. Do processo individual do utente/cliente consta:
 - a. Identificação do utente/cliente;
 - 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/cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k. Contrato de prestação de serviços;
 - l. Plano das atividades socioculturais;
 - m. Cópia dos documentos pessoais.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

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

NORMA 14ª

HORÁRIO DE VISITAS

1. O horário das visitas é das 10:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas todos os dias da semana. Poderão existir exceções que são da inteira responsabilidade da Direção.
2. As visitas devem ter lugar na sala prevista para o efeito, salvo em situações em que o utente/cliente por motivos de saúde não se possa deslocar à sala.
3. É proibido receber visitas nos quartos, exceto se devidamente autorizado pela Direção.



NORMA 15ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

12

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente/cliente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- d. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor



dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

- e. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

NORMA 16ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente/cliente, estipulada pelo Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e que varia entre 75% e 90% de conforme o grau de dependência do utente/cliente.
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 15ª 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/cliente:
 - a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
 - b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente/cliente;
 - c. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.



4. Em caso de alteração à tabela em vigor o utente/cliente será avisado com um (1) mês de antecedência por escrito.
5. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
6. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente/cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.
7. Em ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS o valor de referência é conforme ao estipulado em Protocolo com a Segurança Social.

NORMA 17ª

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;
2. Redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

NORMA 18ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria/Direção da Instituição.



2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente/cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª ALIMENTAÇÃO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS fornece aos seus utentes/clientes o pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
9:00 – 10:00	12:00 – 13:00	15:30 – 16:00	19:00 -20:00	21:00

- a. As refeições são servidas no refeitório geral, exceto a ceia que será servida na copa das instalações da ERPI. Excepcionalmente as refeições poderão ser servidas nos quartos sempre que houver motivo que o justifique ou por prescrição médica;
- b. O mapa semanal de ementas encontra-se afixado em local próprio;
- c. A ERPI proporciona dietas adequadas desde que prescritas pelo médico;
- d. Os familiares/responsáveis dos utentes/clientes poderão trazer alimentos desde que, antes de os facultarem ao utente/cliente, esta intenção seja dada a conhecer à auxiliar de serviço ou à responsável pela ERPI, de modo a evitar descontrolos alimentares ou outras situações que poderão pôr em causa o estado de saúde do utente/cliente.



NORMA 20ª

CUIDADOS DE HIGIENE

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

16

NORMA 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE/CLIENTE

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 22ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. O Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão dispõe de um conjunto de atividades de animação e lazer que constam no Plano de Atividades afixado e que os utentes/clientes poderão participar voluntariamente.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica e da Direção da Instituição.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/clientes e/ou família.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes/clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes/clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
6. Os utentes/clientes 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 23ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

17

NORMA 24ª

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOS IDOSAS.
2. Aos utentes/clientes 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/clientes.
3. Os utentes/clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 25ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

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

NORMA 26ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente/cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27ª

OUTROS SERVIÇOS

1. Sempre que necessário ou solicitado pelo utente/cliente e/ou seu familiar serão prestados serviços não previstos, nomeadamente:
 - a. Cuidados de imagem (cabeleireiro, pédicure, manicura, outros);
 - b. Passeios e/ou excursões externas à Instituição;
 - c. Participação em eventos religiosos e/ou culturais;
 - d. Pequenas reparações e/ou manutenção da casa de habitação do utente/cliente;
 - e. Outros serviços se solicitados.
2. No caso dos serviços em que haja necessidade de se ausentar da Instituição o utente/cliente ou o seu familiar deve pedir autorização prévia para a ausência junto da Direção Técnica através do preenchimento de formulário próprio.
3. Todos estes serviços são da responsabilidade do utente/cliente ou familiar, devendo por isso ser assumidas por estes qualquer despesa ou custo que daí advenha.

NORMA 28ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

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



NORMA 29ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes/clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente/cliente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes/clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes/clientes 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;
 - c. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente/cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

19

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 30ª

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 31ª

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 Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.



2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo funcionário de serviço, tendo este a obrigação de informar a Direção.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CLIENTES

1. São direitos dos utentes/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 e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes/clientes:
 - a. Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);



- b. Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
- c. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão:
 - a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e. 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. Sobre o incumprimento do estabelecido nos números anteriores tem esta Instituição 30 dias para se pronunciar, por escrito.

2. São deveres do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão:

22

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

NORMA 34ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente/cliente 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/cliente 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.



NORMA 35ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/CLIENTE

1. A Desistência definitiva dos utentes/clientes deve ser comunicada por escrito 15 dias antes da saída.
 - a. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.
 - b. A interrupção da prestação de serviços pode ocorrer por caducidade, revogação por acordo, resolução por iniciativa por qualquer das partes e ainda por justa causa de suspensão ou resolução.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. Redução da comparticipação familiar em 10% quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias seguidos, mesmo que sem aviso prévio, em ordem ao estabelecido no nº9 do Anexo à Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho;
4. A instituição tem trinta dias para se pronunciar, por escrito, acerca do incumprimento do estipulado nos números anteriores.

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. Não será restituído, em caso algum, importâncias já pagas como por exemplo em situação de falecimento, internamento hospitalar, férias, ausências temporárias, rescisão de contrato ou abandono da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS do Centro Social, Recreativo e Cultural de Carlão:
 - a. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente/cliente;
 - b. Por denúncia, o utente/cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
2. A instituição tem trinta dias para se pronunciar, por escrito, acerca do estipulado nos números anteriores.



NORMA 37ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente/cliente e/ou familiar.

24

NORMA 38ª

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 encontra-se na sala de enfermagem e todos os dias é assinado pelas funcionárias de serviço onde registam a atividade diária. A Direção Técnica todos os dias se inteira das ocorrências.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente/cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente/cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



NORMA 40ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

25

NORMA 41ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. O funeral do utente/cliente é da responsabilidade dos familiares herdeiros legais ou representante legal.
2. Os bens e valores que constituam espólio dos utentes/cliente da instituição, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar do falecimento pelos herdeiros ou seus representantes, reverterem a favor da Instituição. *(Artigo 24º do Decreto-lei nº 519-G2/79, de 29 de dezembro)*

NORMA 42ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi alterado com as orientações da Segurança Social em abril de 2016 e entra em vigor a 01 maio 2016 com a respetivas alterações

A Direção:

Presidente: _____

Vice-Presidente: _____

Tesoureiro: _____

Secretário: _____

Vogal: _____



ANEXOS

