
CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, designado por Lar e centro de dia para idosos “O Cantinho Amigo de Santiago Maior”, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital de Évora, em 30/11/1999, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege-se pelo estipulado:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. 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;
4. 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;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede

NORMA III

Objectivos do Regulamento

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- 1.1. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- 1.2. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- 1.3. 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:

- 2.1. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- 2.2. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 2.3. 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;
- 2.4. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 2.5. 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;
- 2.6. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 2.7. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 2.8. Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- 2.9. 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;
- 2.10. 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;
- 2.11. Promover a intergeracionalidade;
- 2.12. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- 2.13. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

- 1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - 1.1. Alojamento,
 - 1.2. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - 1.3. Cuidados de higiene;
 - 1.4. Cuidados de imagem;
 - 1.5. Higiene dos espaços;
 - 1.6. Animação Sócio-Cultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - 1.7. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - 1.8. Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
 - 1.9. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - 1.10. Tratamento de roupas;
 - 1.11. Vigilância 24 horas por dia durante a sua permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
- 2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:

-
- 2.1. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - 2.2. A participação dos familiares ou **representante legal**, no apoio ao residente.
 3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas realiza ainda as seguintes actividades:
 - 3.1 Acompanhamento e transporte, a consultas do posto médico da área de residência.
 - 3.2 Apoio social

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da norma 3ª;
2. Ser natural, residente ou ligado afectivamente à Freguesia de Santiago Maior ou à Instituição;
3. Pessoas idosas ou não que devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem de cuidados permanentes;
4. Não apresentar perturbações mentais graves que ponham em risco a integridade física dos outros utentes e dos colaboradores, bem como não sofrer de patologias que possam perturbar o normal funcionamento da instituição.

NORMA VI

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia **devidamente autorizada** dos seguintes documentos:
 - 1.1. **Documento de identificação** do utente e do **representante legal**, quando necessário;
 - 1.2. **NIF** do utente e do **representante legal**, quando necessário;

- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do **representante legal**, quando necessário;
- 1.4. Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7. Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo do utente e o uso da imagem para efeitos de elaboração de processo do utente e actividades;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. O período de candidatura decorre no seguinte período: **janeiro a dezembro**;
- 3.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: entre as 9.30h e 13h e das 14.30h às 18.00h na secretaria da instituição.
4. O período de renovação da candidatura decorre, durante o mês de janeiro por iniciativa do utente.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule/determine a tutela/curatela.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Frequência de outros serviços da instituição
2. Residência no Concelho/ Freguesia de implantação da instituição
3. Inexistência de familiares, ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento
4. Situações de emergência social
5. Grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos
6. Tipo de cuidados médicos e paramédicos exigidos
7. Isolamento geográfico
8. Isolamento Social

-
9. Idade do utente
 10. Data de inscrição (ser sócio há pelo menos 6 meses)
 11. Utente encaminhado pelos serviços da Segurança Social

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável Director técnico desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, 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 a Direção da entidade sob orientação da Direção Técnica, após visita domiciliária ou análise da ficha de inscrição/ avaliação inicial de requisitos e parecer técnico.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu [representante legal](#) no prazo de 8 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção;
7. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª Mensalidade;
8. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, [através de documento escrito ou electrónico](#).

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O acolhimento é feito pela [equipa técnica da instituição](#);
2. Faz-se o reconhecimento do espaço com [o utente](#);
3. Todo o processo de integração do utente encontra-se descrito no programa de acolhimento;
4. Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
5. Apresentação aos outros utentes;
6. Apresentar o programa de atividades de ERPI;
7. Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
8. Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
9. Elaborar a lista de pertences do utente;
10. Elaboração do contrato escrito;
11. Entrega de 1 exemplar do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
12. Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
13. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
14. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do [plano individual de cuidados \(PIC\)](#). Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do utente

1. No processo individual do utente constam os seguintes elementos e encontra-se organizado da seguinte forma:

Gabinete Directora técnica sob a responsabilidade da mesma	Ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos; Carta de admissibilidade e carta de aprovação; Lista de bens do utente; Contrato; Ficha de avaliação diagnóstica; Relatório do programa de acolhimento do utente; Plano individual do utente e respectivas revisões; Registos de período de ausências
Gabinete da Directora técnica sob a responsabilidade da Animadora Sociocultural	Registos de participações nas actividades
Gabinete médico/ sob a responsabilidade da Enfermeira	Processo de saúde
Gabinete médico/ sob a responsabilidade da Encarregada Geral	Registos de ocorrências
Sala dos colaboradores sob a responsabilidade das mesmas	PIC
Lavandaria sob a responsabilidade da responsável de sector	Registo da lavandaria

2. O Processo Individual do utente é arquivado no O Cantinho Amigo de Santiago Maior, em local próprio e de fácil acesso à direcção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é actualizado semestralmente;
4. O utente e o seu representante legal (com autorização do utente) têm conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XI

Listas de Espera

1. A lista de espera é actualizada anualmente e afixada na instituição
2. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por telefone ao possível utente, e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada em Aldeia das Pias e as suas instalações são compostas por: 2 pisos, gabinetes técnicos e administrativos (Piso 1 e R/C);
 - Cozinha, copa e despensa (Piso 1);
 - Salas de estar (Piso 1 e R/C);
 - Instalações sanitárias (4 no R/C e 7 no Piso 1);
 - Lavandaria (Piso 1);
 - Sala de estar com copa (Piso 1);
 - Sala de refeições (Piso 1 e R/C)
 - Sala de actividades (Piso 1);
 - Sala técnica (caldeira a gás) (Piso R/C);
 - Depósito de gás propano (Reservatório de 2800 kg para cozinha e aquecimento);
 - Armazém de aprovisionamento (Piso R/C);
 - Zona de sujos (Piso 1);
 - Sala de pessoal/vigilante (Piso 1).
 - Gabinete de saúde (Piso 1)
 - Arrecadação (Piso 1)
2. A unidade possui 20 quartos (6 no R/C e 14 no Piso1), 7 dos quais com instalações sanitárias.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A Estrutura Residencial para Idosos, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

As visitas são todos os dias da semana no seguinte horário: 11.00h às 12.00h e das 17.00h às 18.00h.

Estes horários mantêm-se desde que não prejudiquem o bom funcionamento da instituição.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: até ao dia 12 de cada mês, na secretaria da instituição.
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
3. As vagas ocupadas extra acordo terão que ser compartilhadas pelo utente/família com o mesmo valor suportado pelo ISS.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direcção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

3.1. 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;

3.2. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

3.3 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.

3.4. 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%.

3.5. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

4.2. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 80% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;

6. À despesa referida em, 4.2 do n.º 4 desta norma 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;

7. Quanto á prova dos rendimentos do utente:

-
- 7.1. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
8. 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;
9. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
10. Em caso de alteração à tabela em vigor (aviso prévio 30 dias);
11. 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;
12. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 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.
13. O pagamento da mensalidade, mediante a entrada na instituição é calculado da seguinte forma:
- 13.1. Se a entrada decorrer do dia 01 até ao dia 07 do mês paga a totalidade da mensalidade.
- 13.2. Se a entrada decorrer do dia 08 até ao dia 15 do mês paga 80% sobre o total da mensalidade.
- 13.3. Se a entrada decorrer do dia 16 até ao dia 22 do mês paga 50% sobre o total da mensalidade.
- 13.4. Se a entrada decorrer do dia 23 até final do mês paga 40% sobre o total da mensalidade.

NORMA XVII

Revisão da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, após a entrega da declaração de IRS com efeitos retroactivos a partir do mês de Janeiro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XVIII

Refeições

1. As refeições do Cantinho Amigo de Santiago Maior, são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado:
 - Pequeno-Almoço: 09:00 horas
 - Almoço: 12:00 horas (Horário de Inverno) / 12:30 horas (Horário de Verão)
 - Lanche: 15:00 horas (Horário de Inverno) / 15:30 horas (Horário de Verão)
 - Jantar: 17:30 horas (Horário de Inverno) / 18:00 horas (Horário de Verão)
 - Ceia: 22:00 horas / 00.00 horas
2. A ementa semanal está afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XIX

Cuidados de higiene

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

NORMA XX

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 são marcadas **pelo utente/representante legal**, para melhor identificação.

NORMA XXI

Atividades Ocupacionais e de desenvolvimento pessoal

1. As **atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal**, promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;
2. O desenvolvimento de **visitas socioculturais** em grupo é da responsabilidade da Animadora Sociocultural da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, que organiza as atividades, nas quais os utentes da resposta social de ERPI estão incluídos.
3. As **visitas socioculturais são gratuitas, não havendo qualquer participação por parte dos utentes.**
4. O **representante legal dos utentes que não permita que os mesmos efectuem essas visitas, terão que se manifestar por escrito.**
5. Durante as visitas os utentes são acompanhados pela Animadora Sociocultural e pelos colaboradores da instituição.

NORMA XXII

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 XXIII

Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares e na sua ausência por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, caso os familiares não possam acompanhar os utentes, este serviço será pago á instituição, de acordo com o número de horas que a prestação decorrer **acrescido dos encargos inerentes a este serviço. (valor hora/colaboradora 6 € e valor/Km 0,45€)**
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sempre que os familiares estejam presentes devem acompanhar os utentes.
5. **Os utentes que necessitem de cuidados de oxigeno terapia de longa duração ou afins e que beneficiem do pagamento de comparticipação de energia eléctrica atribuída pelos fornecedores dos equipamentos, a mesma reverte a favor da instituição.**

NORMA XXIV

Administração de fármacos e atos de enfermagem

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita **sendo os custos suportados pelos utentes.**
2. **Todo o material clínico necessário á prestação de atos de enfermagem será de igual modo suportado pelo utente/representante legal.**

NORMA XXV

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

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

NORMA XXVI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. **Existe uma diretora técnica, uma encarregada de serviços gerais, uma animadora sociocultural, um enfermeiro, dois escrivãos, 5 cozinheiras, três operadoras de lavandarias, dois motoristas e 15 ajudante de ação direta.**

NORMA XXVII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

1. À Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir os serviços, seja responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada Geral.
3. São funções da Diretora Técnica:
 - Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
 - Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do utente e elaboração do respectivo plano de cuidados;
 - Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - Participar em reuniões de Direção, sempre que as acções assim o justifiquem;
 - Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
3. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
4. A inviolabilidade da correspondência;
5. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
6. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

7. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
8. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
9. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
10. Ter acesso à ementa semanal;
11. Receber visitas dos familiares e amigos;
12. Usufruir seguro de acidentes pessoais;
13. Presença de familiares ou amigos em fase terminal;
14. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria sobre o serviço à Diretora Técnica ou Encarregada Geral da Instituição, na ausência da anterior.

NORMA XXIX

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. 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);
2. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
5. Colaborar em tudo quando, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria de vida na Instituição;
6. Comunicar previamente à Directora Técnica ou à Encarregada Geral, eventuais saídas do Lar, onde o utente vai e que o acompanha;
7. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.
8. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
9. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XXX

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
6. Ver respeitado o seu património;
7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ ou familiares no ato da admissão;
8. À instituição é reservado o 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 seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXXI

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
2. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
3. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

-
4. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 5. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 6. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 7. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 8. Manter os processos dos utentes atualizados;
 9. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes
 10. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
 11. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
 12. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
 13. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ ou da respectiva família;

NORMA XXXII

Direitos Gerais dos Colaboradores

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação.
3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
5. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Estabelecimento ou serviços competentes do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo .
7. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

NORMA XXXIII

Deveres Gerais dos Colaboradores

1. Contribuir para o bom funcionamento da Instituição.
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os utentes e seus familiares e todas as visitas da Instituição.
3. Cumprir este Regulamento, o Regulamento Interno da Instituição e quaisquer outras determinações da Direção da Instituição .
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor no Lar e centro de Dia o Cantinho Amigo.
5. Não fumar no Estabelecimento.
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
7. Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento do Lar.

NORMA XXXIV

Direitos dos Voluntários

De acordo com o Regulamento de Voluntariado do Lar e Centro de Dia O cantinho Amigo, são Direitos dos Voluntários que atuem na Instituição:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, da responsabilidade da Instituição.
2. Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela instituição.
3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
4. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.
5. Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição selecionada.
6. Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

NORMA XXXV

Deveres dos Voluntários

De acordo com o Regulamento de Voluntariado do Lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo, são Deveres dos Voluntários que atuem na instituição:

1. Observar e respeitar as disposições regulamentadas e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado.
2. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas.
3. Manter conduta digna.
4. Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas.
5. Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado.
6. Responder aos inquéritos de avaliação/satisfação do serviço.
7. Marcar sempre a sua presença na respetiva folha de ponto.
8. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
9. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante do lar e Centro de Dia o Cantinho Amigo.

NORMA XXXVI

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

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

NORMA XXXVII

Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - 3.1. O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - 3.2. 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 XXXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do utente

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excepcionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
 - 3.1 Em caso de óbito, haverá ainda a seguinte redução da comparticipação familiar:
 - 3.2 Óbito que ocorra do dia 01 até ao dia 07 do mês paga 40% sobre o total da mensalidade.
 - 3.3 Óbito que ocorra do dia 08 até ao dia 15 do mês paga 50% sobre o total da mensalidade.
 - 3.4 Óbito que ocorra do dia 16 até ao dia 22 do mês paga 80% sobre o total da mensalidade.

-
- 3.5 Óbito que ocorra do dia 23 até final do mês paga a totalidade da mensalidade.
4. A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de termo do contrato.

NORMA XXXIX

Contrato de prestação de serviços

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

NORMA XL

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Por Morte – A Instituição comunica á família/**representante legal** no período entre as 8.00h e as 21 horas, caso o utente faleça depois das 21h a família/**representante legal** só será avisada a partir das 8.00h do dia seguinte, se o utente falecer durante a permanência na instituição;
2. Por denúncia – Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XLI

Levantamento dos Bens do Utente

1. Após o falecimento do utente o familiar/**representante legal**, deverá levantar os seus bens pessoais no período de 24 horas após o funeral na presença de uma colaboradora da Instituição.

NORMA XLII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição sempre que desejado, pelo utente e/ou [representante legal](#).

NORMA XLIII

Metodologia para a gestão e prevenção e denúncia de situações de abuso, negligência e maus tratos

1. Este serviço, dispõe Metodologia para a gestão e prevenção e denúncia de situações de abuso, negligência e maus tratos, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

NORMA XLIV

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;

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLV

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 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 ou [representante legal](#) ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Estas alterações deverão ser comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Évora.

NORMA XLVI

Integração de Lacunas

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

NORMA XLVII

Disposições Complementares

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o tribunal da comarca de Redondo.

NORMA XLVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 28 de abril de 2019.

ELABORADO/ APROVADO
A Direcção

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

☐ (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente (*) DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

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

(Assinatura do utente (*))

(*) – Adaptar caso seja um familiar/ [representante legal](#) a assumir o contrato