

**CENTRO SOCIAL DE NOSSA SENHORA DA
CONCEIÇÃO DA ALDEIA DO CARVALHO**

***REGULAMENTO
INTERNO DE
FUNCIONAMENTO***

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS
IDOSAS (ERPI)**





ÍNDICE

	PÁGINAS
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	
Norma 1ª – Âmbito de Aplicação	4
Norma 2ª- Legislação Aplicável	4
Norma 3ª- Destinatários e Objetivos	4
Norma 4ª – Cuidados e Serviços	5
Norma 5ª – Instalações	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	
Norma 6ª – Condições de Admissão	6
Norma 7ª – Inscrição	6
Norma 8ª - Critérios de Prioridade na Admissão	7
Norma 9ª – Admissão	7
Norma 10ª – Lista de Espera	7
Norma 11ª – Acolhimento dos Novos Utentes	8
Norma 12ª - Processo Individual do Utente	8
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	
Norma 13ª – Horários de Funcionamento	9
Norma 14ª – Visitas e Relacionamento Social	9
Norma 15ª – Condições de Participação dos Familiares	10
Norma 16ª – Regras Específicas de Convivência e Segurança	10
Norma 17ª – Alimentos e/ou Bebidas trazidas do Exterior	10
Norma 18ª – Alojamento	10
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	
Norma 19ª - Cálculo do Rendimento	11
Norma 20ª- Tabela de Comparticipações	11
Norma 21ª - Revisão da Comparticipação Familiar	12
Norma 22ª – Pagamento de Mensalidades	12
CAPÍTULO V – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	
Norma 23ª –Plano Individual	13
Norma 24ª – Alimentação	13
Norma 25ª – Cuidados de Higiene	13
Norma 26ª – Tratamento de Roupas Do Uso Pessoal do Utente	14
Norma 27ª – Apoio Psicossocial	14
Norma 28ª – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais	14
Norma 29ª – Apoio ao desempenho das Atividades de Vida	14
Norma 30ª – Cuidados de Enfermagem, Bem Como o Acesso a Cuidados de	14



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

Saúde

Norma 31 ^a – Administração de fármacos	15
Norma 32 ^a - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	15
Norma 33 ^a - Outros Serviços	15
Norma 34 ^a – Depósito e Guarda dos Bens do Utente	15
Norma 35 ^a – Gestão de Bens Monetários	16

CAPITULO VI – RECURSOS HUMANOS

Norma 36 ^a – Pessoal	16
Norma 37 ^a – Direção Técnica	16
Norma 38 ^a – Voluntários	16

CAPITULO VII – DIREITOS E DEVERES

Norma 39 ^a – Direitos e Deveres dos Utentes	17
Norma 40 ^a – Direitos e Deveres do Representante Legal/Familiar	17
Norma 41 ^a – Direitos e Deveres da Instituição	18
Norma 42 ^a – Deveres da Instituição para com Colaboradores/ Estagiários	18
Norma 43 ^a – Deveres dos Colaboradores/ Estagiários para com a Instituição	19
Norma 44 ^a – Direitos e Deveres dos Voluntários	19

CAPITULO VIII – CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Norma 45 ^a – Contrato de Prestação de Serviços	20
Norma 46 ^a – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente	20
Norma 47 ^a – Suspensão ou Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	20

CAPITULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 48 ^a - Livro de Reclamações	21
Norma 49 ^a Livro de Registo de Ocorrências	21
Norma 50 ^a - Alterações ao Presente Regulamento	21
Norma 51 ^a - Integração de Lacunas	21
Norma 52 ^a – Resolução de Diferendos	21
Norma 53 ^a – Disposições complementares	21
Norma 54 ^a - Entrada em Vigor	21

CAPITULO X – CONTROLO DE REVISÕES E APROVAÇÃO



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social de Nossa Senhora da Conceição (CSNSC), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), pessoa coletiva n.º 502 207 949, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social sob a inscrição n.º 5/81, no Livro das Associações de Solidariedade Social com sede em Rua Professor Salcedas Pais, 6200-236 União de Freguesias de Cantar Galo e Vila do Carvalho, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 01/08/2008, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 01/07 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-lei n.º 64/2007, de 14/03 com as alterações do Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- 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;



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

- 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:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Promover a intergeracionalidade;
- d) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- e) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

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) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte na aquisição de bens e serviços;
- c) Medicina Geral e Familiar;
- d) Fisioterapia;
- e) Teleassistência;
- f) Apoio no acesso a direitos, bens e serviços.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura (se for esse o caso) a assistência religiosa.



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

NORMA 5ª INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Rua Professor Salcedas Pais, 6200-236 União de Freguesias de Cantar Galo e Vila do Carvalho e as suas instalações são compostas por:

- a) 12 quartos com casa de banho privativa;
- b) Instalações sanitárias;
- c) 2 de salas de estar/actividades;
- d) Salas de banho assistido;
- e) Capela;
- f) Refeitório;
- g) Sala de fisioterapia;
- h) Gabinete de saúde;
- i) 3 Gabinetes de trabalho;
- j) Cozinha;
- k) Lavandaria;
- l) Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Manifestar vontade de ser admitido;

NORMA 7ª INSCRIÇÃO

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) Recibos de vencimento/pensão e despesas mensais fixas do candidato e do seu agregado familiar;
- i) Declaração médica comprovativa da inexistência de doença infectocontagiosa ou perturbação mental, impeditiva da normal vivência no Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (aquando da admissão);
- j) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato (aquando da admissão).

2. A entrega das cópias dos documentos mencionados no número anterior, apenas é exigível no caso de se concretizar a admissão;



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

3. A ficha de candidatura (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Instituição dirigidas à Direção Técnica);
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida;
 - b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
 - c) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta Social;
 - d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
 - e) Condições habitacionais inadequadas às necessidades do candidato;
 - f) Isolamento pessoal e/ou geográfico;
 - g) Utente a frequentar outra resposta social da Instituição;
 - h) A frequência na Instituição de familiares ou pessoas significativas.
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios.
3. Em igualdade de condições, dever-se-á ter em conta a ordem da inscrição e a antiguidade de associação, salvo outras situações que exijam uma análise mais cuidada.

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição que, para efeito, terá em consideração o parecer técnico do/a Diretor/a técnico/a;
3. Poderá ser necessário efetuar uma visita domiciliária pelo/a Diretor/a Técnico/a a fim de elaborar o parecer técnico;
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Diretor/a Técnico/a e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal através de carta, email ou presencialmente. Cabe ao candidato a utente ou seu representante legal decidir se pretende que a candidatura seja integrada em lista de espera.

NORMA 10ª

LISTA DE ESPERA

1. O interesse em integrar a lista de espera deverá ficar registada através do impresso utilizado para a comunicação de estado de candidaturas à resposta social ou através do preenchimento do respetivo campo que consta na ficha de candidatura.
2. Fará parte da lista de espera os dados de identificação da candidatura, a data de inscrição, datas de atualização de candidaturas e resultados de avaliação de priorização.
3. A lista de espera é atualizada:



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

- a) No 1º trimestre de cada ano civil, ficando o candidato informado no ato da inscrição que deve para este efeito contactar a Instituição durante o período mencionado, por forma a confirmar o seu interesse em permanecer em lista de espera. Na ausência de qualquer contato por parte do candidato, a Instituição entrará em contato com o mesmo ou seu representante por telefone e/ou envio de carta registada para o efeito, dando a possibilidade de este manifestar ainda o seu interesse nos 10 dias úteis após o contacto.
 - b) Sempre que sejam conhecidas novas informações relativas à situação do candidato;
4. Aquando do período de atualização de candidatura, os candidatos são informados do seu posicionamento na lista.
5. Aquando da abertura de vaga, o/a Diretor/a Técnico/a verifica quais as candidaturas com maior prioridade em lista de espera de modo a elaborar o seu parecer técnico e posteriormente a Direção selecionar o candidato a admitir. Para tal poderá ser necessária a marcação de nova entrevista de forma de a aprofundar/atualizar a informação já recolhida.
6. O processo é excluído sempre que se verifique a existência de uma das seguintes situações:
- a) Falecimento do utente;
 - b) Após excedido o período para confirmação de interesse em permanecer na lista de espera, definido no ponto 3 alínea a) da presente norma.
 - c) A manifestação por escrito do interesse em ser retirado da lista de espera;

NORMA 11ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI), nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias;
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
 - c) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - d) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - e) Apresentação dos outros utentes;
 - f) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - g) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
 - h) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - i) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - j) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - k) Elaborar a lista de pertences do utente
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 12ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

- 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 da ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços
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 dos serviços administrativos e atendimento a familiares e pessoas significativas do utente encontram-se afixados em lugar visível.
3. Das 22h às 7h decorre o período de silêncio, onde devem ser evitados a utilização de mecanismos de som ou funcionamento de atividades que possam originar ruído ou prejudicar o descanso dos utentes.

NORMA 14ª VISITAS E RELACIONAMENTO SOCIAL

1. Os utentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail ou videoconferência e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento;
2. As visitas aos utentes devem, por via de regra, processar-se entre as 10.30h às 11.30h e das 15.30h às 18.30h.
3. Tendo em consideração os interesses do utente, a Direção Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos;
4. As visitas não podem ser feitas quando os clientes/utentes já estiverem a repousar e no horário das refeições, salvo quando os clientes/utentes estiverem acamados;
5. As visitas não podem ser realizadas enquanto a prestação de cuidados de higiene não estiver concluída. As visitas deverão aguardar pelo momento oportuno;
6. As visitas devem fazer-se anunciar na receção da Instituição e proceder ao registo de visita no documento próprio para o efeito.
7. Os utentes, salvo definição contrária registada no seu processo individual, poderão efetuar as suas saídas diárias das instalações, mediante aviso a um colaborador;
8. As saídas das instalações que impliquem a utilização de transportes ou acompanhamento de terceiros, bem como a dispensa da prestação de serviços por ausência do utente (por exemplo: idas a entidades externas, ausência para férias ou fins-de-semana com familiares/pessoas significativas, outras) requerem a comunicação a um colaborador, assim como o preenchido termo de responsabilidade criado para o efeito.



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

NORMA 15ª

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES

1. A participação dos familiares, ou pessoa responsável é fundamental no processo de acolhimento e vivência do utente na Instituição, devendo a mesma participar ativamente nas seguintes situações:
 - a) Definição, implementação e avaliação do plano individual do utente;
 - b) Acompanhar o familiar nas suas atividades desde que assim seja manifestada essa vontade e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afetivo do residente;
 - c) Proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas e contactos periódicos com os responsáveis pela resposta social.

NORMA 16ª

REGRAS ESPECÍFICAS DE CONVIVENCIA E SEGURANÇA

1. Cada utente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:
 - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
 - c) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam por em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
 - d) Fumar dentro da Instituição;
 - e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
 - f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

NORMA 17ª

ALIMENTOS E/OU BEBIDAS TRAZIDOS DO EXTERIOR

1. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos e/ou bebidas do exterior.
2. Qualquer consequência que possa advir do consumo dos alimentos ou bebidas referidos no ponto anterior, é da total responsabilidade do utente e/ou visita, cabendo a estes o dever de comunicar quer, verbalmente, a um colaborador de serviço, quer por escrito, através do preenchimento do impresso utilizado para as comunicações entre utente/família e Instituição, onde deverá ser registado o tipo e quantidade de alimento e/ou bebida em causa.
3. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.
4. O incumprimento dos pontos anteriores, levará o caso a análise da situação por parte da Direção no sentido de decidir quais as medidas a aplicar.

NORMA 18ª

ALOJAMENTO

1. A atribuição dos quartos a ocupar é da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
2. Poderá ser necessária a mudança de quartos se tal se traduzir indispensável para o bem-estar geral dos utentes.
3. Os utentes poderão trazer para o seu quarto os adornos e lembranças que desejam, não deverão no entanto colocar nas paredes quaisquer pregos, caixilhos, ou outros objetos semelhantes;
4. Os quartos são ocupados por utentes do mesmo sexo, excetuando-se casais, que compartilham o mesmo espaço. À morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a Instituição tem toda a plenitude de direito na reocupação do quarto por outro utente do mesmo sexo.



**CAPÍTULO IV
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

**NORMA 19ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO**

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

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

**NORMA 20ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente; aplicando-se a percentagem de acordo com a seguinte tabela:



Situação do utente	Percentagem a aplicar
Independente	75%
Dependência leve	80%
Dependência moderada e/ou utente com complemento por dependência de 1º grau	85%
Dependência grave ou total e/ou utente com complemento por dependência de 2º grau	90%

Nota: O nível de dependência do utente é avaliado através da aplicação da Escala de Barthel por um técnico da Instituição ou através da apresentação do comprovativo de certificação de dependência de 1º ou 2º grau, se aplicável.

2. Até ao final do 1º trimestre de cada ano civil a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS emite a Tabela de Comparticipações Por Serviços para o ano a decorrer, onde deve constar as percentagens por cada tipo de serviços e cuidados prestados, de acordo com a tabela do número anterior; assim como o preçário a aplicar a serviços complementares/extraordinários e não incluídos na comparticipação mensal.

3. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 19ª 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;

4. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

- 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;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor o utente e seu responsável/representante legal será avisado com aviso prévio 30 dias antes da sua entrada em vigor;

7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder 15% do valor referência, 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. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais de um elemento do agregado familiar.

NORMA 21ª

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 22ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado entre o dia 1 e o dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição;

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados prestados é efetuado no pagamento do mês seguinte a que respeita a mesma prestação.

3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 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.



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

4. O valor da mensalidade referente aos dias frequentados no 1º mês na resposta social, é calculado pela lógica da proporção.

CAPÍTULO V PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 23ª PLANO INDIVIDUAL

1. Para cada utente é elaborado um Plano Individual, onde constam os diferentes domínios de intervenção individual.
2. A sua elaboração, implementação, avaliação e revisão é realizada pela equipa técnica com a participação do utente e/ou familiar/ pessoa significativa, sendo assegurado, sempre que necessário, a articulação com os colaboradores da Instituição ou outras pessoas ou entidades e serviços exteriores.
3. O Plano Individual é elaborado de acordo com a avaliação das necessidades e expectativas do utente, e dele constam os objetivos e atividades de intervenção, respetivas formas e períodos de avaliação/revisão, identificação de serviços e cuidados a prestar, assim como a identificação das pessoas envolvidas e responsáveis neste processo.
4. O Plano Individual é avaliado e revisto semestralmente, e sempre que se justifique, com base nos resultados da prestação dos serviços.
5. Sempre que seja identificada a necessidade de um cuidado ou serviço não disponível na Instituição, esta desenvolverá as diligências necessárias para encaminhar o utente para um serviço externo adequado, sempre de acordo com os interesses e expectativas do utente e familiar/pessoa responsável.
6. Cada serviço ou cuidado prestado ao utente deverá respeitar o definido no seu Plano Individual.

NORMA 24ª ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. As refeições por via da regra são servidas no refeitório;
3. Os horários de refeição encontram-se afixados na receção da instituição;
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 25ª CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, através de toda a sua equipa, disponibiliza os cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional, que se verifiquem necessários aos seus utentes.
2. Os cuidados de higiene e conforto ficam descritos no Plano Individual de Cuidados do utente.
3. Na medida das capacidades dos utentes, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmonioso da vivência na ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
4. Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes ou pelas respetivas famílias.



NORMA 26ª

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, com a periodicidade que satisfaça as necessidades dos utentes.
2. A prestação do serviço obriga a uma marcação prévia de todas as roupas de uso pessoal. Esta marcação deverá ser feita mediante a costura de etiqueta com o número de identificação que for atribuído pela Instituição;
3. Deverão ser evitadas as roupas de uso pessoal, com malhas delicadas e com indicações de lavagem específicas (lavagem à mão, lavagem a seco, outras).

NORMA 27ª

APOIO PSICOSSOCIAL

1. O utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os seus sentimentos de solidão e abandono por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro.
2. O apoio psicossocial é prestado por um Técnico Superior de Serviço Social, que em situações mais graves orienta o utente para um acompanhamento especializado;

NORMA 28ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social (PAADPS);
2. O PAADPS é elaborado consoante a avaliação de necessidades e expectativas dos utentes, planos de atividades organizacionais e recursos existentes;
3. Semanalmente, é afixado um mapa de atividades semanal, com a descrição, período e local de realização das atividades;
4. É da responsabilidade do utente e/ou familiar/ pessoa significativa a decisão de participação nas atividades propostas;
5. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
6. Quando existem alterações ao PAADPS os utentes e/ou familiar/ pessoa significativa são informados pessoalmente ou através do respetivo registo de alteração no mapa semanal de atividades;
7. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo é sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
8. Durante os passeios ao exterior os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

NORMA 29ª

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 30ª

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 31ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação com prescrição médica.

NORMA 32ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andadores, 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 participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 33ª

OUTROS SERVIÇOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS com vista a satisfação das necessidades e expectativas dos utentes assegura ainda a prestação de um conjunto de cuidados ou serviços considerados complementares, nomeadamente:

- a) **Consultas Médicas na Instituição:** Serviço prestado por profissional de medicina geral e familiar, responsável pelo acompanhamento da situação clínica do utente;
- b) **Serviços de Fisioterapia e Reabilitação:** Serviços prestados por profissional de Fisioterapia, responsável pela execução de tratamentos fisiátricos (fisioterapia, massagem, treino de equilíbrio e marcha, treino de atividades de vida diária, etc).
- c) **Teleassistência:** Serviço prestado através da utilização de um sistema eletrónico que pretende aumentar a segurança do utente, quer dentro ou fora das instalações da Instituição, nomeadamente através de várias funcionalidades como sensor de queda, botão SOS, localização em tempo real (com GPS assistido), botões de ligação rápida ou sensor de frequência cardíaca, dependendo do equipamento pretendido. Trata-se de um serviço que requer a parceria com uma entidade externa comercializadora do equipamento. A Instituição assegura o apoio nas diligências e acompanhamento necessário na aquisição e utilização do serviço;
- d) **Apoio no acesso a direitos, bens e serviços:** A Instituição assegura ao utente o apoio na aquisição e cumprimento de obrigações legais, acesso a apoios e benefícios sociais, assim como a bens e serviços do seu interesse e necessidade.
- e) **Transportes e acompanhamento:** No caso de ausência ou indisponibilidade de um familiar ou pessoa responsável pelo utente, a Instituição poderá prestar o serviço de transporte e respetivo acompanhamento nas suas deslocações ao exterior, para possível acesso a bens e serviços identificados como necessários à satisfação das necessidades e expectativas do utente.
- f) **Cuidados de Imagem:** A Instituição assegura a prestação de cuidados de imagem na Instituição, quer através da prestação destes cuidados pelos colaboradores, quer em casos específicos, possibilitando a vinda de um profissional habilitado à Instituição.

NORMA 34ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
4. Em caso de venda ou doação de objetos registados deverá o responsável/ utente informar a Instituição para que seja dada baixa dos mesmos na referida lista dos bens.



NORMA 35ª

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;

**CAPÍTULO VI
RECURSOS HUMANOS**

**NORMA 36ª
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 37ª
DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção 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/A Diretor/a Técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.

**NORMA 38ª
VOLUNTÁRIOS**

A instituição poderá receber voluntários desde que reúnam as condições de inscrição e cumpram os direitos e deveres que lhes assiste, definidos neste regulamento.

São condições de inscrição no Voluntariado:

- a) Ter idade superior a 15 anos;
- b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo somente o tempo que pode efetivamente dar;
- c) Equilíbrio psicossocial, visto que os seus problemas nunca devem influenciar na sua ação com o outro;
- d) Vocação;
- e) Honestidade, sinceridade e interesse na ação;
- f) Consciência das suas aptidões e limitações;
- g) Respeitar os outros: utentes, profissionais e colegas;
- h) Ter permanente o objetivo do voluntariado.

**CAPÍTULO VII
DIREITOS E DEVERES**



NORMA 39ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) A ingressar na resposta social por vontade própria;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) A inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (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 actividades 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 40ª

DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL/FAMILIAR

1) São direitos do representante legal/familiar:

- a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
- b) Efetuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
- c) Participar nas ações promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, destinadas às famílias dos residentes.

2) São deveres do representante legal/familiar:

- a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
- a) Garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.
- b) Cooperar com o Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.
- c) Aceitar para si todas as cláusulas do contrato de prestação de serviços, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazê-lo cessar para si, sem que seja cessado conjuntamente para o utente;
- d) Assinar o contrato de prestação de serviços e outros documentos necessários, sempre que o utente não o possa fazer, por quaisquer razões físicas ou psíquicas.



NORMA 41ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) 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;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) 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;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 42ª

DEVERES DA INSTITUIÇÃO PARA COM COLABORADORES/ESTAGIÁRIOS

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direção deve:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
- b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
- c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
- d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
- e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
- g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
- h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
- j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho.
- k) Quando a natureza da atividade para que o colaborador/estagiário é contratado envolver a prática de negócios jurídicos, o contrato de trabalho implica a concessão àquele dos



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

- necessários poderes, salvo nos casos em que a lei expressamente exigir instrumento especial.
- l) Informar por escrito as funções e responsabilidades dos colaboradores/estagiários.
 - m) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da Instituição.
 - n) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 43ª

DEVERES DOS COLABORADORES/ESTAGIÁRIOS PARA COM A INSTITUIÇÃO

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
 - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
 - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do Trabalho, salvo na medida em que mostrem contrarias aos seus direitos e garantias;
 - e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
 - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
 - g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
 - h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;
 - i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
 - j) Cumprir o regulamento e normas internas.

NORMA 44ª

DIREITOS E DEVERES DE VOLUNTÁRIOS

1. São direitos dos voluntários:
 - a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
 - b) Tem direito a usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço;
 - c) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
 - d) Estabelecer com a Instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
 - e) Ser ouvido na preparação das atividades no desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra para expor sugestões ou propostas que julguem úteis ao de funcionamento da resposta social de CENTRO DE DIA;
 - f) Por motivos justificados pode o voluntário solicitar a suspensão temporária, não superior a um ano, da sua atividade de voluntário. Se a sua suspensão for por mais tempo, deverá, quando regressar, fazer nova admissão.
 - g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da Instituição.
2. São deveres dos voluntários:
 - a) Ter em conta os princípios deontológicos por que se rege a atividade da Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada;
 - b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
 - c) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
 - d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
 - e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento do Instituição;
 - f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

- g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- h) Colaborar com a Direção, profissionais, técnicos e colegas da Instituição;
- i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal.
- j) Não intervir, no utente, sem orientação do responsável ou auxiliar;
- k) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que forem da sua competência.

CAPÍTULO VIII CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 45ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 46ª INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando previsto, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo utente, com 15 dias de antecedência;
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado por motivos de doença (internamento hospitalar, ausência para realização de tratamentos de saúde), exceder 15 dias seguidos.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência exceder os 15 dias seguidos e o motivo da ausência não se enquadre na justificação mencionado no ponto anterior,
4. No caso destes 15 dias incluírem a mudança de mês a redução prevista será aplicada no mês seguinte.

NORMA 47ª SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Quando o aviso prévio (30 dias) incluir a mudança de mês, ao segundo mês é calculado um valor proporcional consoante o número de dias em causa e não a mensalidade completa.
4. À Direção cabe o direito de suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços, sempre que o utente grave ou reiteradamente, viole as regras constantes neste regulamento. Nesta situação a Instituição obriga-se a avisar o utente com a antecedência de 30 dias.



**CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 48ª
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/Coordenação Técnica (optar por um) sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**NORMA 49ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

**NORMA 50ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento entra em vigor 30 dias após ter sido comunicado à Segurança Social, devendo ser 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. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição.

**NORMA 51ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 52ª
RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS**

O foro da Comarca da Covilhã será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a instituição e seus utentes e respectivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

**NORMA 53ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

A Instituição privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

**NORMA 54ª
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 01/07/2020.



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

CAPÍTULO X CONTROLO DE REVISÕES E APROVAÇÃO

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
2009	00	Versão original
22/04/2015	01	Revisão Geral
07/04/2020	02	Revisão da Norma 47ª, ponto 1.

Centro Social N.ª S.ª da Conceição
de Aldeia do Carvalho
Direção

17/05/2020



Centro Social de Nossa Senhora da Conceição – Aldeia do Carvalho

DECLARAÇÃO

.....

_____ (nome declarante), na
qualidade de _____ (*) 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 declarante)

(*) – Utente ou adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

