



ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO,
PROGRESSO E VIDA
DA TOCHA

**REGULAMENTO INTERNO DE
FUNCIONAMENTO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA
PESSOAS IDOSAS**





ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	PÁG. 2
NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO	PÁG. 2
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	PÁG. 2
NORMA 3.ª – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	PÁG. 2
NORMA 4ª – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	PÁG. 2
NORMA 5ª – CUIDADOS E SERVIÇOS	PÁG. 3
NORMA 6ª – INSTALAÇÕES	PÁG. 3
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	PÁG. 3
NORMA 7ª – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	PÁG. 3
NORMA 8ª – INSCRIÇÃO	PÁG. 4
NORMA 9ª – CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	PÁG. 4
NORMA 10ª – ADMISSÃO	PÁG. 4
NORMA 11ª – ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES	PÁG. 5
NORMA 12ª – PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	PÁG. 5
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	PÁG. 5
NORMA 13ª – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	PÁG. 5
NORMA 14ª – HORÁRIO DE VISITAS	PÁG. 6
NORMA 15ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO	PÁG. 6
NORMA 16ª – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	PÁG. 6
NORMA 17ª – REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	PÁG. 7
NORMA 18ª – PAGAMENTO DE MENSALIDADES	PÁG. 7
CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	PÁG. 7
NORMA 19ª – ALIMENTAÇÃO	PÁG. 7
NORMA 20ª – CUIDADOS DE HIGIENE	PÁG. 8
NORMA 21ª – TRATAMENTO DE ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE	PÁG. 8
NORMA 22ª – ATIVIDADES ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS, OCUPACIONAIS	PÁG. 8
NORMA 23ª – APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA	PÁG. 8
NORMA 24ª – CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	PÁG. 8
NORMA 25ª – ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS	PÁG. 9
NORMA 26ª – PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	PÁG. 9
NORMA 27ª – OUTROS SERVIÇOS	PÁG. 9
NORMA 28ª – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	PÁG. 9
NORMA 29ª – GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS	PÁG. 9
CAPÍTULO V – RECURSOS	PÁG. 9
NORMA 30ª – PESSOAL	PÁG. 9
NORMA 31ª – DIREÇÃO TÉCNICA	PÁG. 10
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	PÁG. 10
NORMA 32ª – DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	PÁG. 10
NORMA 33ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	PÁG. 10
NORMA 34ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	PÁG. 11
NORMA 35ª – INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	PÁG. 11
NORMA 36ª – CESSAÇÃO PRESTAÇÃO SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	PÁG. 11
NORMA 37ª – LIVRO DE RECLAMAÇÕES	PÁG. 11
NORMA 38ª – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	PÁG. 12
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	PÁG. 12
NORMA 39ª – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	PÁG. 12
NORMA 40ª – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	PÁG. 12
NORMA 41ª – ENTRADA EM VIGOR	PÁG. 12



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Desenvolvimento, Progresso e Vida da Tocha, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/08/2004, 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 que republica em anexo o Dec-Lei 119/83, de 25 de fevereiro;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A ESTRUTURA RESIDENCIAL rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e coresponsabilização do residente ou representante legal ou familiares na elaboração do plano individual de cuidados.

NORMA 4ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a preservação da vida familiar e profissional do agregado familiar, promovendo o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:



- h) 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;
- i) 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;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 5ª 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 pessoal;
 - 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 sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem estar e equilíbrio psicoafetivo do cliente.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS poderá ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Fisioterapia;
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS procurará, mediante disponibilidade, satisfazer as necessidades dos clientes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um.

NORMA 6ª INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediado em Rua do Preventório, n.º 999 – 3060-675 Tocha e as suas instalações são compostas por:
 - a) Vinte e cinco quartos;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) Três salas de estar/actividades;
 - d) Salas de banho assistido;
 - e) Dois refeitórios;
 - f) Auditório;
 - g) Gabinetes (Técnicos e de Saúde).
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 7ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
 - b) Residir nas freguesias da área de atuação da Instituição;
 - c) Não sofrer de doença infetocontagiosa e não apresentar perturbação mental grave que ponha em



risco a integridade física dos outros utentes ou perturbe o normal funcionamento da Instituição;
d) Manifeste vontade em ser admitido.

NORMA 8ª INSCRIÇÃO/CANDIDATURA

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição/candidatura através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
2. É declarado na ficha de inscrição pelo utente ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. No ato de inscrição o cliente/familiar será atendido pela Técnica de Serviço Social responsável pela resposta social no qual serão prestados os esclarecimentos possíveis;
4. O horário de atendimento para a candidatura é de segunda a sexta, das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00;
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete da Técnica de Serviço Social ou, na ausência desta, na Secretaria da Instituição;
6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
7. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;
8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição/candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
9. A inscrição atinge a caducidade após 12 meses. Findo este período o cliente/familiar deve informar a Instituição se pretende manter, renovar a inscrição ou cancelar a mesma.

NORMA 9ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida;
 - b) Situação de risco;
 - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
 - d) Utente de outra resposta social da Instituição;
 - e) Ser sócio da ADPVT.
2. Será dada prioridade à admissão de clientes das respostas sociais do Centro de Dia e do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como a situações referenciadas por Técnicos de Serviço Social do CRSS, da Junta de Freguesia, do Centro de Saúde, Hospitais, entre outros.

NORMA 10ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica e Técnica de Serviço Social da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta 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 desta Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 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 da Diretora Técnica e TSSS, e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência



de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal no momento da inscrição/candidatura ou através de carta ou telefone.

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, nomeadamente, o regulamento interno de funcionamento;
2. O período de adaptação do utente é de 30 dias;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de prestadores dos cuidados e serviços e que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente;
 - i) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - j) Observação e aprofundamento de aspectos específicos completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.
4. Terminado o período de acolhimento é efetuada uma avaliação conjunta com o utente e/ou familiar sobre o processo de integração e adaptação, elaborando um relatório sobre este processo que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual.
5. 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;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h) Registo de períodos de ausência bem como de 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 de visitas será afixado em lugar visível.



NORMA 14ª HORÁRIO DE VISITAS

1. As visitas podem ser realizadas todos os dias, incluindo feriados e fins de semana, nos períodos da tarde das 14:00 às 19:00;
2. Com a devida autorização da equipa técnica, e tendo em consideração as necessidades da família e do cliente, as visitas poder-se-ão realizar fora do horário referido no n.º 1.

NORMA 15ª 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, à 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 se considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da cademeta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

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

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

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

NORMA 16ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
2. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior;
3. Às despesas referidas no n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quanto à prova dos rendimentos do utente – é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
5. 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 de comparticipação do utente;
6. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
7. Qualquer alteração à tabela em vigor será sempre feita dentro da legislação aplicável com aviso prévio ao utente e/ou significativos de 30 dias;



8. 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;

9. 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.

NORMA 17ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

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/mensalidade 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, mediante aviso prévio de 30 dias.

NORMA 18ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, sendo a primeira no ato de admissão;
2. As mensalidades poderão ser pagas no horário de expediente da secretaria da ADPVT ou por transferência bancária, sendo o NIB da Instituição disponibilizado no ato de inscrição ou na secretaria da Instituição;
3. Não são consideradas nem se integra no valor da mensalidade o pagamento das seguintes despesas:
 - a) Consultas médicas;
 - b) Análises, exames médicos e exames complementares de diagnóstico;
 - c) Serviços de transporte e acompanhamento a consultas;
 - d) Medicação;
 - e) Produtos de higiene pessoal;
 - f) Fraldas, toalhotes, resguardos e cremes;
 - g) Taxas moderadoras ou de outros serviços no Sistema de saúde público ou privado.
4. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
5. As despesas das alíneas referidas no n.º 3 (nomeadamente, medicação, exames médicos, análises) deve o pagamento ser efectuado na entidade prestadoras do serviço (farmácias, hospitais, ...);
6. Todos os clientes admitidos até ao dia 15 de cada mês pagam a mensalidade completa e todos os clientes admitidos após o dia 15 pagam 50% do valor da mensalidade desse mês;
7. Quando ocorra o óbito ou desistência do cliente nos primeiros 15 dias do mês será pago 50% da mensalidade e a totalidade caso o óbito ou a desistência ocorra depois do dia 15;
8. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço (9:00), suplemento da manhã (10:30), almoço (12:00), lanche (15:00), jantar (19:00) e ceia (21:00);
2. A ementa semanal é afixada em local visível, elaborada e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas alimentares dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;



4. É proibido ao cliente ter alimentos no quarto, excepto água;
5. Deve ser dado conhecimento à chefe de turno de quaisquer alimentos que os clientes ou familiares tragam do exterior para acondicionar em local adequado e registar em impresso próprio;
6. Não é permitido ao cliente e suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas na ERPI.

NORMA 20ª **CUIDADOS DE HIGIENE**

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

NORMA 21ª **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas no ato de admissão, para melhor identificação e será feita pela Instituição.
3. As peças de roupa trazidas depois da admissão do cliente devem ser entregues à responsável de turno para registo em impresso próprio e posterior entrega nos serviços de lavandaria para marcação;
4. A costura da roupa realizada pela ADPVT limita-se a pequenos arranjos de manutenção.

NORMA 22ª **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de Atividades;
2. O plano de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos clientes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica sendo operacionalizada pela Animadora Sociocultural;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
6. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
7. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região.

NORMA 23ª **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 24ª **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 pessoas significativas e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, mediante pagamento;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).



NORMA 25ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.
2. Na admissão do cliente, deve ser entregue à equipa de enfermagem a medicação e respectiva posologia para conhecimento e futura coordenação com o médico da resposta social.

NORMA 26ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, 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;
2. Em situações de empréstimo de ajudas técnicas, sempre que se verifique desgaste do material derivado do uso do cliente, deve o concerto ou despesa ser pago pelo cliente/significativo.

NORMA 27ª

OUTROS SERVIÇOS

1. O serviço de transporte pode ser efetuado nas viaturas da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, mediante disponibilidade nas mesmas;
2. O acompanhamento a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico pode ser efetuado pelas colaboradoras da ERPI se solicitado com devida antecedência, para organização dos serviços e nos termos do estipulado no n.º 3 da NORMA 23ª.

NORMA 28ª

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.

NORMA 29ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 30ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.



NORMA 31^a
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 Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica de Serviço Social.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 32^a
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) À 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;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários 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 33^a
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

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



- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) 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 34ª

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 35ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

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

NORMA 36ª

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, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. Por morte do utente, prevê-se o estipulado no n.º 7 da NORMA 17ª.

NORMA 37ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

NORMA 38ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é consultado diariamente pela Direção Técnica e/ou por parte das colaboradoras e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.



CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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.

NORMA 40ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 41ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 14 de Abril de 2015

Aprovado em reunião da Direcção em 14 de Abril de 2015

A Direcção

(Presidente) José Manuel Marques
(Vice Presidente) Francisco Vêlo Santos Silva
(Secretário) Lúcia Antónia da Silva Almeida
(Tesoureiro) Amândio
(Vogal) Manuel Teixeira Gomes

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



..... (Destacar e arquivar no processo do utente)

O _____ utente/responsável do utente
_____ da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA
PESSOAS IDOSAS declara que tomou conhecimento das informações descritas no
Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir
todas as normas atrás referidas.

..... de de 20.....

(Assinatura do utente/responsável)