

Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

Capítulo I

Norma 1ª

Disposições Gerais

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS designado Centro Social e Paroquial de Bucos, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de ERPI celebrado com o Centro Distrital de Braga, em 16/09/2007 é uma Instituição Particular de Solidariedade Social regida na Direcção Geral de Segurança Social, no livro 2 das Funções de Solidariedade 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, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho que revoga o 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) 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

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI;
- 3- Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma 4ª

Destinatários do Regulamento

- 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;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 5ª

Cuidados e Serviços

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços (**referir todos os que são disponibilizados**):

- 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, pagos à parte, nomeadamente:

a) Cuidados de imagem;

b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

c) Fisioterapia;

d) Entre outros serviços que surjam;

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

NORMA 6ª

Caracterização, Localização e Instalações

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS do Centro Social e Paroquial de Bucos, tem sede no lugar de Vila Boa, Freguesia de Bucos, concelho de Cabeceiras de Basto, contribuinte número 503177113, telefone 253 656 055, E-mail: centrosocpbucos@sapo.pt.

2. Tem capacidade para 12 utentes de ambos os sexos.

3. Possui as seguintes instalações:

a) Quatro quartos individuais com casa de banho privativa;

b) Quatro quartos duplos com casa de banho privativa;

- c) Sala de estar/convívio;
- d) Refeitório;
 - e) Cozinha;
 - f) Escritório / Secretaria;
 - g) Sala de enfermagem/ Gabinete Médico;
 - h) Salão polivalente;
 - i) Lavandaria.

Capítulo II

Processo de Admissão de Utentes

Norma 7ª

Condições de Admissão

1. Para a admissão dos utentes, será tido em conta:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais considerados pela Direcção do Centro Social tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar e o relatório de quem faz o pedido se efetuado por instituição congénere;
- b) Vontade expressa do utente em ser admitido;
- c) Concordância do utente e das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição.
- d) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

Norma 8ª

Inscrição

1- Para efeito de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo

fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade 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 dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processos de utentes.
 - h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 6 meses, após este período deve proceder-se à renovação da referida inscrição.
 3. O horário de atendimento para a inscrição é das 9h às 17h30, na secretaria da Instituição.
 4. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja actualização dos rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
 5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 9ª

Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação socioeconómica desfavorecida;
- b) Situação de isolamento social ou geográfico;

- c) Ser natural e de preferência residente no Concelho de Cabeceiras de Basto;
- d) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
- e) Ser utente do SAD do Centro Social e Paroquial de Bucos;
- f) Desajustamento ou conflito familiar grave;

Norma 10ª

Admissão

- 1- A decisão de admissão dos utentes é competência da Direcção, representada pelo seu Presidente, com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados, sempre que necessário, com relatórios técnicos efectuados pelo Director(a) Técnico(a) com base nos dados fornecidos.
- 2- Para concretizar a admissão devem ser entregues documentos actualizados caso os mesmos sejam diferentes dos entregues aquando da inscrição.
- 3- A admissão deve ser formalizada através de um contrato por escrito de alojamento e prestação de serviços com o utente ou seus familiares, onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes; data de início e fim do período do contrato; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes.
- 4- Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
- 5- Do processo individual do utente devem constar os documentos referidos na norma 8ª.
- 6- Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com o parecer e autorização do(a) Director(a) Técnico(a), sujeita a confirmação posterior por parte da Direcção tendo o processo o mesmo tratamento de uma admissão normal.
- 7- Nos termos do número anterior, deve o (a) Director(a) Técnico(a) fazer relatório que justifique a urgência da admissão provisória que não justifique aguardar pela decisão da Direcção. Ainda assim deve ser comunicado a pelo menos um membro da Direcção essa decisão, que poderá decidir desde logo pela não justificação da urgência.

8. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

Norma 11ª

Acolhimento de Novos Utes

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. Os utentes são admitidos de Segunda a Sexta-feira, em dias úteis, até às 17h;
3. Os utentes deverão ser acompanhados pela família e/ou pelo responsável pelo seu internamento.
4. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 60 dias;
5. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades 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) Proceder à receção das roupas, da medicação do utente e dos seus objectos pessoais, que serão alvo de inventário.

6. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Norma 12^a

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 do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços

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. Horário de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é de 24 h/dia, todos os dias da semana.

Norma 14ª

Horário das visitas

1. O horário de referência das visitas é:

a) 10h00 – 11h30 (Exceto Domingo)

b) 14h30 – 17h30

2. O horário das visitas será fixado em local visível;

3- As visitas permaneceram nas salas de convívio e não nos quartos dos utentes, salvo se estiverem acamados e, com aviso prévio ao funcionário de serviço.

4- Em casos extraordinários (agravamento do estado de saúde ou outros) os familiares poderão solicitar ao (à) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI a permanência no quarto ou o alargamento do horário de visita.

5- Nas visitas aos idosos devem ser sempre salvaguardadas as regras de funcionamento do Lar e o bem-estar dos outros idosos, respeitando a privacidade de cada um.

Norma 15ª

Entradas e Saídas dos Utentes

- 1- Os utentes podem sair diariamente das instalações do Lar desde que estejam em condições físicas e psíquicas e desde que o comuniquem à Responsável ou funcionária de serviço.
- 2- Os utentes que se encontrem física e mentalmente debilitados só terão permissão para sair se acompanhado por um familiar ou pessoa amiga que se responsabilize pelo seu regresso.
- 3 – A vigilância dos utentes do Lar é efetuada pelas funcionárias presentes no turno. Se algum utente se ausentar das instalações do Centro Social sem a sua autorização estas é que são responsáveis pelo seu desaparecimento.

Capítulo IV

Cálculo de Mensalidades

Norma 16^a

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. 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 17ª

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;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 15ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor esta é comunicada à família ou representante do utente, sendo aplicadas as alterações respetivas e, a nova tabela passa a ser aplicada nas admissões seguintes.
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 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 18ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente 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 19ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento pode ser efectuado na secretaria, até ao dia 10 de cada mês, durante o horário de expediente, ou por transferência bancária a favor da Instituição.
2. O atraso sistemático no pagamento das comparticipações familiares, cuja justificação não seja apresentada à Direcção do Lar ou por ela não tenha sido aceite, acarretará o pagamento de uma multa de pecuniária no valor de 1/30 da mensalidade por cada dia em atraso contado a partir do dia 10 de cada mês a que a mensalidade diga respeito.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. As despesas com medicamentos, cuidados médicos e de enfermagem ou de reabilitação extra lar, funerais, fraldas, ou próteses, não estão incluídas na mensalidade, serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus familiares ou seu responsável.
5. Como comprovativo destas despesas a instituição apresentará à família do utente ou seu representante o recibo com os gastos efectuados.

Capitulo V

Serviços Prestados

Norma 20ª

Alojamento

1. A ERPI dispõe de quartos individuais e duplos.
2. Os utentes serão alojados de acordo com a disponibilidade da instituição no momento e os interesses dos mesmos.
3. No caso dos casais serão alojados em comum.
4. Proceder-se-á à transferência dos utentes para outro quarto quando se verificar conflitos latentes com o companheiro, alteração do estado civil, saída de companheiro anterior ou sempre que o(a) Responsável do Lar o entenda por conveniente.
5. A limpeza dos quartos fica à responsabilidade das funcionárias do Lar.

Norma 21ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação da ERPI garante uma alimentação adequada às necessidades dos idosos de acordo com a sua idade e estado de saúde.
2. São fornecidas as seguintes refeições diárias: Pequeno-almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia.
3. Os horários das refeições são os seguintes:
 - a) Pequeno-almoço: das 8h00 às 9h30;
 - b) Almoço: das 12h00 às 13h00;
 - c) Lanche: às 16h00;
 - d) Jantar: das 19h00 às 20h30;
 - e) Ceia: às 22h00.
4. A ementa é fixada todas as semanas em local visível e apropriado para que os utentes tenham conhecimento da mesma.
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 22^a
Higiene Pessoal

1. O serviço de higiene é garantido a todos os utentes, quando dele necessitem, por razões de dependência física ou psíquica ou por qualquer outro motivo que os impeça de fazê-lo pelos seus próprios meios.
2. É prestado a higiene pessoal diariamente a todos os utentes e sempre que necessário.
3. No sentido de promover a autonomia os utentes estes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

Norma 23^a
Atividades de Animação Socioculturais 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. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. 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;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição

Norma 24^a

Assistência Médica/Enfermagem

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 do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
5. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a ministração da medicação prescrita
6. As despesas com os medicamentos e deslocações a consultas/ exames serão suportadas pelos familiares dos utentes ou seu representante.

Norma 25^a

Tratamento de roupas

1. As roupas de uso pessoal e outras dos utentes são devidamente identificadas, de forma a evitar trocas.
2. O tratamento de roupas consiste no processo de lavagem e engomagem.

Norma 26^a
Transporte de Utentes

1. O transporte fornecido pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é feito nas carrinhas da Instituição.
2. Quando esse transporte é devido a atividades de animação realizadas pela ERPI é grátis.
3. O transporte a consultas ou a exames é efetuado pela família ou representante do utente ou, pelas ambulâncias dos Bombeiros Voluntários.
4. Em caso de consultas de utentes não acamados, quando a família ou seu representante não possam acompanhar os utentes, a Instituição, mediante disponibilidade de pessoal e de carrinhas à data da consulta/exame, pode efetuar o transporte, contudo este é pago à parte.
5. A tabela de preços é:
 - a) Transporte a Cabeceiras de Basto: 15,00 Euros;
 - b) Transporte a Fafe ou Póvoa de Lanhoso: 40,00 Euros;
 - c) Transporte a Guimarães ou a Braga: 50,00 Euros;
 - d) Transporte ao Porto: 75,00 Euros.
6. O transporte efetuado pelas carrinhas da Instituição, para fora de Cabeceiras de Basto, é apenas realizado em casos excecionais e mediante pedido prévio da família ou representante do utente.
7. O transporte de doentes urgentes é sempre efetuado pelos Bombeiros após ligar para o 122.
8. O respetivo acompanhamento dos utentes, quando a família ou representante do utente não o pode fazer, é efetuado por um elemento do pessoal auxiliar da ERPI.

Norma 27^a
Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não

esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente e/ou seus familiares ou representante do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 28ª

Depósito e Guarda de Bens dos Utentes

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 VI
Recursos Humanos

Norma 30^a
Recursos Humanos

1. O quadro de pessoal da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O quadro de Pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é:

- a) Diretor Técnico;
- b) Ajudantes de Ação Direta;
- c) Pessoal de Cozinha
- d) Pessoal administrativo;
- e) Animador Sociocultural;
- f) Restante pessoal entendido pela Direção como necessário para o bom funcionamento da ERPI.

Norma 31^a
Direção/ Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico superior em funções na Instituição ou por um elemento do quadro de pessoal, por si indicado.

3. O Diretor Técnico deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas.

4. No âmbito da gestão ao Diretor Técnico compete:

- a) Dirigir o funcionamento da valência coordenando o pessoal e supervisionando a interação com o restante pessoal afeto também a outras valências ;
- b) Providenciar junto da Dietista para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interveniente privilegiado, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
- e) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;
- f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover ações de Formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- g) Participação nas reuniões do Conselho de Administração quando para isso for solicitada;
- h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- i) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- j) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência;
- k) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- l) Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar;
- m) Garantir o estudo da situação do utente e alteração/ajuste do respetivo plano de cuidados;
- n) Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno e propor alterações ao mesmo que entenda justificar-se ao Conselho de Administração;

5. No Âmbito do Serviço Social compete:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão;
- b) A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga;

- c) Estudar a comparticipação do utente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- f) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

Norma 32ª

Ajudantes de Ação Direta

1. As Ajudantes de Ação Direta incumbem:

- a) Proceder ao acompanhamento do utente no Lar;
- b) Cuidar da sua higiene e conforto;
- c) Recolher roupas sujas;
- d) Ministrando aos utentes a medicação prescrita;
- e) Acompanhar os utentes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o Diretor Técnico considere necessários e que tenham o devido enquadramento;
- f) Informar o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos;
- g) Proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem;
- h) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- i) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado;
- j) Administrar a alimentação aos idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique;
- k) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância.

Norma 33^a
Pessoal de Cozinha

1. Incumbe à cozinheira:

a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições:

Pequeno-almoço

Almoço

Lanche

Jantar

b) Servir e apoiar os utentes nas refeições;

c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;

d) Colaborar na elaboração de ementas;

e) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições;

2. Incumbe às Ajudantes de Cozinha:

a) Apoiar a preparação e confeção das refeições;

b) Servir e apoiar os utentes nas refeições;

c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;

d) Dar apoio ao serviço de refeitório;

e) Substituir a cozinheira nas suas folgas, férias, faltas e impedimentos.

Norma 34^a
Pessoal Administrativo:

1. Compete ao pessoal administrativo executar as funções de:

a) Contabilidade e Tesouraria

b) Arquivo

c) Dactilografia

2. Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário);

3. Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal;

4. Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
5. Controlar a assiduidade pontualidade do restante do pessoal;
6. Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horário do pessoal.

Norma 35^a

Animador Sociocultural

1. Ao animador sociocultural cabe:

- a) Elaborar, em Outubro do ano anterior, o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes e a sua conjugação com as outras valências da Instituição;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível do concelho, sob orientação a Técnica Superior de Serviço Social
- c) Desenvolver atividades cujo objetivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivos dos idosos, estimulados pela atividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

Capítulo VII

Direitos e Deveres

Norma 36^a

Direitos e Deveres dos Trabalhadores

1. Todos os trabalhadores deverão respeitar os utentes, como pessoas, garantindo-lhe os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;

2. É dever dos trabalhadores desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços aos utentes e para o bom nome da instituição;
3. É dever dos trabalhadores manter um bom relacionamento interpessoal tanto entre os colegas de trabalho bem como com os utentes e seus familiares e visitas.
4. É dever dos trabalhadores manter o sigilo profissional e manter o bom nome da Instituição bem como dos seus colegas de trabalho.
5. É dever do trabalhador guardar lealdade à Instituição.
6. O desrespeito dos deveres dos trabalhadores é punido segundo a legislação em vigor.
7. Os funcionários têm direito a ser respeitados pelos utentes e suas famílias bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

Norma 37^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 atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) A inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - k) Convidar e receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido;
 - l) Entrar e sair do Lar, dentro do seu horário de funcionamento (salvo indicação em contrário).
2. O desrespeito dos deveres do utente, por si ou pelos seus familiares, será alvo de processo desencadeado pela direção da ERPI, garantindo ao utente em causa o direito de ser ouvido.
3. 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 atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - h) Serem tolerantes uns com os outros e aceitarem que todos são diferentes e como tal têm ideias e opiniões diferentes.

Norma 38ª

Forma de Atuação em Situações de Desrespeito e Atos Faltosos

1. O desrespeito dos deveres do utente, por si ou por seus familiares, será alvo de processo desencadeado pela Direção, garantindo ao utente em causa o direito de ser ouvido;

2. A gravidade e a persistência dos atos faltosos, entre eles situações de negligência, abusos e maus-tratos, justificarão a sanção a adoptar, que poderá passar desde a simples repreensão até à expulsão;

3. Sempre que a situação se revele particularmente gravosa, a ponto de se poder considerar que a manutenção do utente põe em risco a sua integridade física e/ou de outros utentes, a família assume a responsabilidade da saída imediata do utente, ainda que temporária em função do resultado do inquérito.

Norma 39ª

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;

f) Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo utente a devida reparação do dado.

g) Exigir à família ou responsável pelo utente o devido pagamento da mensalidade.

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;
- i) Zelar pelo azeio e ordem do espaço reservado ao funcionamento da ERPI.

Norma 40ª

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 41^a

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

- 1- Em caso de desistência por parte do utente da frequência da valência de Lar de Idosos, independentemente das circunstâncias, o mesmo (ou um familiar em caso de impossibilidade) deverá comunicar que esta é sua intenção a partir de determinada data.
- 2- A comunicação após o dia 20 do mês em curso obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
- 3- Se por algum motivo o utente não se mostrar disposto em permanecer na instituição, será aberto um inquérito interno para se apurar a(s) causa(s), cujas conclusões serão entregues à direcção no prazo de 30 dias.
4. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
5. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma 42^a

Cessação da Prestação de Serviços por Factos Não Imputáveis ao Prestador

- 1.No caso de falecimento de um utente a instituição contacta o responsável pelo idoso, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares.
- 2.Se o falecimento decorrer entre as 24h00 e as 8h00, o responsável será contactado a partir das 8h00, excepto se fizer solicitação prévia que autorize o contacto durante a noite.
3. Independentemente do dia de saída do utente a mensalidade terá que ser sempre paga a 100%.
4. Os familiares têm um mês para recolher as roupas e objectos pessoais do idoso, findo este período a ERPI considerará que não estão interessados no que deixaram na instituição e distribuirá o que achar conveniente pelos mais necessitados.

Norma 43^a

Livro de Reclamações

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

Norma 44^a

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte do pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
3. É neste livro que diariamente o pessoal auxiliar regista as suas presenças.

Capítulo VIII

Disposições Finais

Norma 45^a

Alterações ao Regulamento

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

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao Instituto de Segurança Social, I.P.

Norma 46^a

Omissões

1. Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pela Instituição serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos Técnicos e da Direção do Centro Social e Paroquial de Bucos.
2. Em termos de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 47^a

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 04 de janeiro 2016.