

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Cláusula 1<sup>a</sup>

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Lar de Folgosinho, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. O funcionamento deste resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### Cláusula 2<sup>a</sup>

#### 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 seguinte:

- a) Pelos Estatutos da Associação Lar de Folgosinho, em tudo quanto disser respeito ao funcionamento desta resposta social.
- b) Pelo Decreto — Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro (Estatuto das IPSS) seus diplomas legais regulamentares ou de enquadramento ou pela legislação que os venham a substituir ou alterar;
- f) Pelo Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) E pelo Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

##### Cláusula 3<sup>a</sup>

#### 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 e sujeita a apreciação da Segurança Social;
- c) Em situações pontuais e justificadas, a pessoas com necessidade pontual 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 e dentro das normas deste Regulamento;

- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis.
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover os contactos familiares e 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.

#### Cláusula 4<sup>a</sup>

#### 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;
- h) 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;

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve ainda permitir:

- a) 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, sendo estes um extra à mensalidade e a cargo do Cliente, nomeadamente:

a) Cuidados de imagem

b) Transporte (desde que o utente se encontre em condições para viajar nas viaturas da instituição) e, sempre que possível, o acompanhamento a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico, nos casos dos familiares não apresentarem disponibilidade para acompanhar;

c) Administração de fármacos, quando prescritos.

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

Cláusula 5<sup>a</sup>

### INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua da Maceira Brava, em Folgosinho e as suas instalações são compostas por:

1º Piso: Gabinete administrativo; espaço de arrumação; lavandaria, área de máquinas; vestiários; sala de banhos; WC comum; quatro quartos duplos com WC e dois quartos individuais com WC;

2º Piso: Gabinete técnico; cozinha; despensa; WC comum; hall de entrada; sala de convívio; gabinete de enfermagem com dois quartos de apoio; dois espaços de arrumação; sala de banhos; dois WC comuns; dois quartos individuais; dois quartos individuais com WC e um quarto duplo com WC;

3º Piso: Sala de convívio; espaço de televisão; dois espaços de arrumação; uma sala de banhos; três WC comuns; cinco quartos duplos com WC; dois quartos individuais com WC; um quarto triplo com WC; dois quartos duplos;

4º Piso: Sala de convívio; gabinete médico com sala de espera e WC; dois espaços de arrumação; um WC comum; dois quartos duplos com WC; um quarto individual com WC;

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

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Cláusula 6<sup>o</sup>

### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Cláusula 3<sup>a</sup>.

Cláusula 7a

### INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação 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. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria desta Instituição;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4. 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.

#### Cláusula 8a

#### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes, a analisar casuisticamente:

- 1 Situação de risco;
2. Situação de dependência relativa (perda de autonomia pela sua condição física ou psíquica);
3. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
4. Situação economicamente desfavorecida;
5. Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com apoio domiciliário;
6. Ter sido colaborador ou associado da Instituição;
7. Ser residente, natural da freguesia;
8. Ter outros parentes, nomeadamente cônjuge já internado na Instituição;
9. Utente de outra resposta social da Instituição.

#### Cláusula 9a

#### ADMISSÃO

1 . Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico a quem compete elaborar a proposta de admissão, e pelo Diretor de Serviços deste estabelecimento;

2. A apreciação da proposta de admissão e a respetiva decisão cabem à Direção da Associação Lar de Folgosinho
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e da Enfermeira do Lar e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. 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.

#### Cláusula 10a

##### 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, ou seja, este regulamento interno de funcionamento;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 4 semanas, período durante o qual 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 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;
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 fatores que a Associação Lar de Folgosinho entende terem originado a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo e implementando as alterações que se entendam adequadas. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### Cláusula 1ª

##### 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

##### Cláusula 12ª

#### 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.

##### Cláusula 13a

#### HORÁRIO DE VISITAS

- 1. Os clientes podem receber as suas visitas todos os dias no período das 16:00 às 18horas, através de pré marcação.
- 2. Sempre que se verificarem condições especiais (familiares que se desloquem de longe ou que não tenham possibilidade de comparecer dentro do horário estipulado) podem ser prévia, mas excecionalmente autorizadas visitas, desde que tal não prejudique o normal funcionamento da estrutura residencial.

#### NORMA 14

#### 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;

Cláusula 15ª

#### 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 Cláusula 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;

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 os utentes e/ou família deverão ser informados com 30 dias de antecedência:

7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta Cláusula, 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 número 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.

#### Cláusula 16a

#### REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. As comparticipações poderão ser revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações de ordem económica, ou no rendimento per capita ou mesmo nas opções de cuidados e serviços a prestar pela Instituição, desde que comunicadas aos interessados com, pelo menos, 15 dias de antecedência.

#### Cláusula 17'

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, por transferência bancária para uma das conta da Instituição;

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte ao da sua realização/prestação.

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.

#### CAPÍTULO IV

#### DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

#### Cláusula 18'

#### ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno almoço (08:30), almoço (12:00), lanche (15:30), jantar (19:00) e reforço alimentar (21:00 — para quem pretender);

2. As refeições são servidas exclusivamente no refeitório, podendo, contudo, ser servidas nos aposentos privativos dos clientes, exclusivamente por motivos de saúde;
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos clientes;
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.
6. É absolutamente interdita a colocação nos quartos de qualquer tipo de géneros alimentares que requeira uma conservação em frio.

#### Cláusula 19a

##### CUIDADOS DE HIGIENE

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

#### Cláusula 20a

##### 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 pelos familiares antes da admissão na instituição, para melhor identificação.

#### Cláusula 21ª

##### ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, 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. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica, homologados pelo Diretor de Serviços ou da Direção;
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 poderão ser convidados a participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região. ficando o transporte a cargo da Instituição.

#### Cláusula 22ª

##### APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

#### Cláusula 23ª

##### 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 através do Médico da Instituição, caso exista, ou do Centro de Saúde da área da resposta social;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por regra pelos familiares e, excecionalmente, na sua ausência por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (desde que estes sejam efetuados no concelho de Gouveia);
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços do SNS / INEM;

#### Cláusula 24a

##### ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita não sendo permitido qualquer medicamento, fora deste princípio, exceção feita aos casos de medicamentos que não requeiram essa prescrição. Não obstante, todo e qualquer destes medicamentos será objeto de análise e controlo da Enfermeira e do Médico da Instituição.

#### Cláusula 25ª

##### PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação mensal, devendo ser informado o utente do custo acrescido relativo a estes tipos de ajudas/ serviços.

#### Cláusula 26ª

##### OUTROS SERVIÇOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode, mediante marcação e a pedido dos utentes ou familiares, providenciar uma cabeleireira que se desloca à instituição para prestar os serviços de corte de cabelo, manicure e pedicure.

Todavia, este tipo de apoios não está incluído no valor da comparticipação pelo que os mesmos devem ser informados do respetivo custo, para posterior pagamento.

Nos casos de não haver possibilidade dos clientes se fazerem acompanhar por um familiar e sempre que tenham mobilidade, A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a contratação de transporte a consultas, com conhecimento e concordância do próprio ou seus familiares;

#### Cláusula 27ª

##### 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. A Associação Lar de Folgosinho não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente atribuída e de que não tenha passado documento comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento, conforme estatutos da Instituição.

#### Cláusula 28'

### GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pelos quadros ou 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 adiantada 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. As verbas consumidas pelo utente deverão ser liquidadas aquando do pagamento dos restantes extras.

#### CAPÍTULO V

#### RECURSOS

#### Cláusula 29'

#### 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 e respetivo conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

#### Cláusula 30a

### DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A gestão da Instituição cabe em primeiro lugar à sua Direção. Contudo, a gestão administrativa e financeira, a supervisão geral da Unidade ERPI bem como a supervisão operacional geral com reportes regulares à Direção, cabe ao Diretor de Serviços.
2. 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 operacional e quotidianamente os serviços prestados aos utentes, sendo responsável, perante o Diretor de Serviços, pelo funcionamento geral;
2. O Diretor Técnico é substituído nas suas ausências e impedimentos, pela enfermeira/o do Lar.

## CAPÍTULO IV

### DIREITOS E DEVERES

#### Cláusula 31a

#### 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;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

##### 2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, conforme este regulamento e não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- 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 rigoroso das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões da Direção relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

#### Cláusula 32ª

#### DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

##### 1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular, o seu prestígio e bom nome 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 dos serviços;
- e) Suspender ou cancelar o serviço, desde que o comunique com 15 dias de antecedência, sempre que os utentes ou familiares, 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, dentro das normas de funcionamento deste regulamento;
- 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;

## Cláusula 33a

### DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

#### 1. São direitos dos colaboradores:

- a) Ser respeitado e tratado com respeito e honestidade, proporcionando boas condições de trabalho;
- b) Receber a retribuição mensal de acordo com a categoria que exerce;
- c) Ser informado por escrito das suas funções e responsabilidade;
- d) Ser respeitado por parte dos clientes, seus familiares e chefias da Instituição

#### 2. São deveres dos colaboradores:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e cuidado os clientes e seus familiares, bem como os responsáveis pela entidade empregadora, os superiores hierárquicos e os companheiros de trabalho;
- b) Respeitar a individualidade de cada utente, bem como os seus hábitos e ritmos de vida;
- c) Respeitar e cumprir os preceitos do Código de Conduta do Lar;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- e) Realizar o trabalho com zelo e diligência e sigilo profissional;
- f) Cumprir ordens e instruções dos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- h) Cumprir o horário de trabalho que lhe for distribuído pela Direção da Instituição, não devendo ser alterado sem prévio conhecimento da Direção;
- i) Usar a bata, crachá de identificação quando em serviço, dentro ou fora da Instituição;
- j) Usar luvas, sempre que as tarefas a efetuar assim o exijam.
- l) Administrar a medicação dos clientes, conforme prescrição médica e orientação da Enfermeira.
- m) Comparecer às reuniões de pessoal e contribuir para uma melhoria permanente dos serviços.

#### Cláusula 33ª

#### CONTRATAÇÃO DOS 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.

#### Cláusula 34ª

#### INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente se ausenta por mais de uma semana, tal deve ser comunicado à Instituição com pelo mesmo, 5 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 20%, quando este se ausentar durante um período consecutivo não inferior a 30 dias:

#### Cláusula 35ª

#### 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 noutras respostas sociais ou de saúde, ou por falecimento do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social, rescindindo-se, assim, o contrato de prestação de serviços.

#### Cláusula 36ª

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica.

#### Cláusula 37ª

### REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de programa informático de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Programa de Registo de Ocorrências é acessível a todo o pessoal conforme as suas funções específicas e é consultado diariamente pela Direção Técnica, Enfermeira Animadora e Encarregada Geral, de forma a que sejam tomadas diligências adequadas a cada caso, sempre que se justifique.

#### CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Cláusula 38ª

### 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.

#### Cláusula 39ª

### INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

#### Cláusula 40ª

### ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a 1 de Setembro de 2022.

-