

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDÊNCIAL PARA PESSOAS
IDOSAS

Revisão 03



Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1- ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
NORMA 3 - DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS	4
NORMA 4 - CUIDADOS E SERVIÇOS	6
NORMA 5 - INSTALAÇÕES.....	8
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES.....	9
NORMA 6 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	9
NORMA 7 - INSCRIÇÃO	10
NORMA 8 - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	11
NORMA 9 - ADMISSÃO	12
NORMA 10 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES/CLIENTES	13
NORMA 11 - DOSSIER INDIVIDUAL DO UTENTE/CLIENTE.....	14
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	15
NORMA 12 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	15
NORMA 13 - HORÁRIOS DE VISITAS	16
NORMA 14 - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS.....	16
NORMA 15 - CÁLCULO DO RENDIMENTO	17
NORMA 16 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	19
NORMA 17 - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	20
NORMA 18 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	21

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	22
NORMA 19- ALIMENTAÇÃO.....	22
NORMA 20 - CUIDADOS DE HIGIENE	22
NORMA 21 - TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE/CLIENTE	22
NORMA 22 - ATIVIDADES OCUPACIONAIS E DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL..	23
NORMA 23 - APOIO NO DESEMPENHO DAS ACTIVIDADES DE VIDA DIÁRIA	24
NORMA 24- CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	24
NORMA 25 - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS.....	25
NORMA 26- PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	25
NORMA 27 - OUTROS SERVIÇOS.....	25
NORMA 28 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE/CLIENTE.....	25
NORMA 29 - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS	26
NORMA 30 - FUNERAL E SUFRÁGIO	27
CAPÍTULO V – RECURSOS	28
NORMA 31 -QUADRO DE PESSOAL.....	28
NORMA 32 - DIRECÇÃO TÉCNICA	28
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES.....	28
NORMA 33 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CLIENTES.....	28
NORMA 34 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	30
NORMA 35 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	31

NORMA 36 - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/CLIENTE	32
NORMA 37 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	32
NORMA 38 - RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS.....	33
NORMA 39 - METODOLOGIA DE GESTÃO DE MAUS TRATOS / NEGLIGÊNCIA	33
NORMA 40 - REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	34
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	34
NORMA 41 - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	34
NORMA 42 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	35
NORMA 43 - ENTRADA EM VIGOR.....	35

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1- ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **Centro Paroquial de Moreira de Cónegos**, com o **NISS 20004459518** e **NIPC 501983988**, sediado na Av. Santa Marta n.º 9, Freguesia de Moreira de Cónegos, concelho de Guimarães, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social como Instituição Particular de Solidariedade Social, sob inscrição n.º 55/90, nas folhas 95 verso do Livro 4 das Fundações de Solidariedade Social, designada por CPMC, com acordo de cooperação para a resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Braga, em 29 de Novembro de 2013, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A **ERPI**. 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. Legislação aplicável;
- b. Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança, I.P., Centro Distrital de Braga;
- c. Compromisso de cooperação para o Setor Social e Solidário aplicável.

NORMA 3 - DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a. Pessoas de 65 anos e mais, que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b. Pessoas de idade inferiores a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
- c. Em situações pontuais decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial 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 as 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 autocuidado 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 interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- l.** Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- m.** Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 4 - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a.** Alojamento;
- b.** Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c.** Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d.** Tratamento de roupas (limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do utente/cliente e/ou responsável),
- e.** Limpeza e manutenção dos espaços;

- f. Atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- h. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i. Assistência medicamentosa quando prescrita;
- j. Terapia Ocupacional;
- k. Psicologia;
- l. Enfermagem de Reabilitação;
- m. Apoio Social.

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 poderá ainda diligenciar outro tipo de serviços que visem a melhoria da qualidade de vida do residente sendo que cada um dos serviços terá um custo adicional:

- a. Cuidados de Imagem;
- b. Fisioterapia;
- c. Terapia da Fala;
- d. Transporte;
- e. Acompanhamento ao exterior;
- f. Apoio na aquisição de bens e serviços.

- 4. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** assegura, ainda, a assistência religiosa católica, respeitando, no entanto, todas as diferentes crenças e vontades.

NORMA 5 - INSTALAÇÕES

- 1. A ERPI** está sediada nas instalações do Centro Paroquial de Moreira de Cónegos composta por:
- a. Serviços Administrativos e Receção (em comum com outras respostas sociais);
 - b. Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
 - c. Salas de Banho assistido;
 - d. Instalações sanitárias
 - e. Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
 - f. Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
 - g. Refeitório (em comum com outras respostas sociais);
 - h. Instalação para os Recursos Humanos
 - i. Salas de Convívio e Atividades (em comum com outras respostas sociais);
 - j. Alojamento (constituído por 1 quarto triplo, 15 quartos duplos e 9 quartos individuais/casal)
 - k. Gabinete médico e de enfermagem;
 - l. Serviços de apoio;
 - m. Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais);
 - n. Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes/clientes e são de acesso restrito, sendo obrigatório o acompanhamento por parte de um colaborador sempre que alguma visita demonstrar vontade em dirigir-se aos mesmos.
3. A ERPI deve permitir:
 - a. Convivência social entre os utentes/clientes e com os familiares e amigos, com os colaboradores e com a própria comunidade;
 - b. A participação dos familiares ou pessoa responsável no apoio ao utente/cliente.
4. A ERPI assegura ainda outros serviços, sendo devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/clientes e/ou família:
 - a. Cuidados de imagem;
 - b. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, quando tal não é possível por parte dos familiares.
 - c. Fisioterapia;
 - d. Terapia da Fala;
 - e. Acompanhamento ao exterior;
 - f. Apoio na aquisição de bens e serviços.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

NORMA 6 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ERPI:

- a. Expressa vontade do utente/cliente na admissão;
- b. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- c. Necessitar da prestação de cuidados que asseguram a satisfação das necessidades básicas;
- d. Inexistência de retaguarda familiar;
- e. Risco de Isolamento social;
- f. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social;
- g. Fracos recursos económicos;
- h. Idade do utente/cliente;
- i. Descanso do cuidador.

NORMA 7 - INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento da Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do dossier individual do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:
 - a. Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do utente/cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social (NISS) do utente/cliente e do representante legal quando necessário;
 - d. Cartão de Utente do SNS ou de outro subsistema do Utente/Cliente;

- e. Comprovativo da Situação de Vacinas e Relatório Médico comprovativo da situação clínica do utente/cliente;
 - f. Comprovativos dos rendimentos do utente/cliente;
 - g. Comprovativos das despesas fixas;
 - h. Declaração assinada pelo utente/cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do dossier individual.
- 2.** Em caso de admissão, são necessários os seguintes documentos:
- a. Comprovativo da medicação de uso continuado em caso de doença crónica;
 - b. Declaração de IRS do ano transato e nota de liquidação.
- 3.** A Ficha de Inscrição disponibilizada pelo CPMC e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser apresentados nos Serviços Administrativos desta Instituição;
- 4.** Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- 5.** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8 - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos utentes/clientes:

- a. Insuficiência de recursos económicos;
- b. Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao utente/cliente;

- c. Situação de Emergência Social;
- d. Utente/cliente com cônjuge integrado na resposta social;
- e. Utente/clientes residente na área de abrangência do CPMC ou ligado afetivamente à Instituição ou à freguesia;
- f. Manifestar vontade em ser admitido;
- g. Negligência e maus-tratos;
- h. Possuir idade igual ou superior a 65 anos;
- i. Isolamento social e/ou geográfico.

NORMA 9 - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Equipa Técnica do CPMC, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. Esta proposta é da responsabilidade da Diretora de Serviços com base na Ficha de Inscrição bem como documentos anexos.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CPMC.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente/cliente ou seu representante legal no prazo máximo de 30 dias.
4. 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.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora de Serviços e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão será devido o pagamento da primeira mensalidade.

NORMA 10 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES/CLIENTES

1. No caso de admissão do utente/cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente/cliente previsto neste regulamento é de 12 meses;
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a. Apresentação da equipa de colaboradores que articulam com o utente/cliente;
 - b. Apresentação dos outros utentes/clientes;
 - c. Visita a todos os espaços da **ERPI**;
 - d. Apresentar o programa de atividades das Respostas Sociais da Terceira Idade;
 - e. Informar dos instrumentos de participação dos utentes/clientes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f. Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;

- d. Ficha de Avaliação de Diagnóstico;
 - e. Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial;
 - f. Plano Individual e respetivas avaliações e revisões, rubricados pelo responsável;
 - g. Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo respetivo responsável;
 - h. Registos da prestação dos serviços, participação em atividades, rubricado pelo prestador;
 - i. Registo de ausências, bem como de ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - k. Outros elementos considerados relevantes.
2. O Dossier Individual do utente/cliente, é arquivado em locais próprios e de fácil acesso aos responsáveis pelas diferentes áreas, garantindo a sua confidencialidade.
3. Cada dossier individual é atualizado semestralmente ou sempre que necessário.
4. O utente/cliente e/as pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente/cliente) tem conhecimento da informação constante no dossier individual.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** tem funcionamento contínuo e ininterrupto.

NORMA 13 - HORÁRIOS DE VISITAS

O horário das visitas é o seguinte:

- segunda-feira a sexta-feira – 09h30m às 11h30m e das 13h00m às 18h45m
- fins de semana e feriados – 09h30m às 11h30m e das 14h00m às 18h45m

NORMA 14 - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. As visitas não podem ser efetuadas quando os utentes/clientes já estiverem a descansar e no horário das refeições, salvo quando os utentes/clientes estiverem acamados ou quando existir autorização da equipa técnica;
2. Poderá ser autorizado outro horário de visitas diferente do afixado, quando tal for previamente solicitado e devidamente justificada essa necessidade;
3. Não é permitida a entrada de visitas no refeitório, salvo se as mesmas forem autorizadas;
4. O tempo de duração das visitas é de 45 minutos para os utentes que utilizam os espaços comuns e de 30 minutos para os utentes acamados;
5. As visitas deverão ser realizadas em espaços definidos pela Instituição sob orientação das pessoas responsáveis;
6. São permitidas visitas aos utentes/clientes, pessoas que não ponham em causa o bom funcionamento dos serviços e o bem-estar dos utentes/clientes.

7. Existe um limite de dois visitantes por utente/cliente, salvo exceções previamente autorizadas;
8. As visitas devem ser previamente marcadas presencialmente ou por contacto telefónico;
9. Aquando da admissão e sempre que necessário, o utente/cliente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

NORMA 15 - CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do utente/cliente

RA = Rendimentos globais do utente/cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante dos **rendimentos do utente/cliente** (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, mistos, cedência do uso 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, reportada 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 imobiliários, 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 efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a. O valor das taxas e impostos necessários á formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre rendimentos;
- b. As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuados em caso de doenças crónicas.

NORMA 16 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. Utentes não abrangidos no acordo de cooperação:

- a) O valor da comparticipação aplicada encontra-se afixado em local visível.

2. Utentes abrangidos no acordo de cooperação:

- a) A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível;
- b) A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é determinada pela aplicação da percentagem de 75% a 90% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, conforme o seu grau de dependência/ autonomia;
- c) À despesa referida em b) do n.º 3 da norma XV 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;
- d) Quanto à prova dos rendimentos do utente/cliente:
 - a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
- e) 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/cliente;

- f) A prova das **despesas fixas** é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos;
- g) Em caso de alteração à tabela em vigor a Instituição informará todos os seus utentes/clientes, através de documento escrito e afixado em local visível com o aviso prévio de 30 dias;
- h) À comparticipação apurada nos termos da alínea **b)** desta norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante a outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
- i) A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes ou 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 dos utentes/clientes 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 17 - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

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

2. As participações 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 18 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado aquando do pagamento do mês posterior à realização das mesmas;
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente/cliente até este regularizar as suas mensalidades após ser realizada uma análise individual do caso;
4. O pagamento poderá ser efetuado através de várias modalidades:
 - a. Cheque à ordem de “*Centro Paroquial de Moreira de Cónegos*”;
 - b. Transferência a Bancária para o IBAN PT50 0007 0625 0004 7220 0002 4;
 - c. Débito Direto – sendo necessário o comprovativo do IBAN e autorizado pelo titular da conta
 - d. Multibanco;
 - e. Numerário

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19- ALIMENTAÇÃO

- 1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes/clientes:**
 - a) Pequeno-almoço: entre as 08:30 e as 09:30 horas;
 - b) Reforço da manhã: quando solicitado e sempre que se justifique;
 - c) Almoço: entre as 11:00 e as 13:00 horas;
 - d) Lanche: entre as 15:00 e as 16:00 horas;
 - e) Jantar: entre as 18:00 e as 19:30 horas;
 - f) Ceia: quando solicitado e sempre que se justifique.
- 2. A ementa é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes/clientes desta resposta social.**
- 3. As dietas dos utentes/clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.**

NORMA 20 - 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 21 - TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE/CLIENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição;
2. As roupas de uso pessoal têm, obrigatoriamente, de estarem numeradas com o número que foi atribuído ao utente/cliente. Toda a roupa que for adquirida posteriormente à sua admissão, terá que seguir o mesmo procedimento;
3. Limpezas a seco e/ou tratamentos especiais serão da responsabilidade do utente/cliente e ou seu responsável.

NORMA 22 - ATIVIDADES OCUPACIONAIS E DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1. As atividades de animação promovidas pelas respostas sociais da terceira idade constam do plano de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal;
2. A programação e a organização de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Equipa Técnica em consonância com a Direção;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/clientes e/ou família;
4. Durante os passeios, os utentes/clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. Os utentes/clientes são sempre incentivados a participar nas atividades promovidas pela instituição;
6. Os utentes têm liberdade para se ausentar, sempre que desejarem, e pelo tempo que pretenderem, devendo avisar a Instituição da sua saída e do dia e da hora provável do seu regresso, devendo chegar a tempo da hora das refeições, se pretender delas usufruir, mediante declaração de responsabilidade assinada no ato

de admissão pelo utente/cliente e/ou seu responsável, se o seu estado de saúde o permitir. Assim sendo qualquer risco decorrente de uma saída, em qualquer circunstância, seja nas situações em que houve aviso prévio ou quando deixou temporariamente as Instalações, por sua própria iniciativa, serão da inteira responsabilidade da pessoa idosa ou familiar responsável. Esta declaração vigora até ao momento em que a equipa técnica, sob orientação médica, entenda que deva ser revista.

NORMA 23 - APOIO NO DESEMPENHO DAS ACTIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia, os utentes/clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, programado e definido no Plano Individual.

NORMA 24- CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos utentes/clientes 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/clientes;
3. Os utentes desta Resposta Social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnósticos preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI.

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo a pessoa responsável imediatamente informada, de forma a assegurar o seu acompanhamento durante o período de permanência no respetivo serviço de saúde.

NORMA 25 - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 26- PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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 comparticipação, devendo ser informado o utente/cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27 - OUTROS SERVIÇOS

Sempre que sejam solicitados outros serviços, não contemplados na comparticipação do utente, e que a Instituição possa satisfazer, estes serão debitados ao utente/cliente de acordo com o valor estipulado pela Instituição e afixados em local visível.

NORMA 28 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE/CLIENTE



1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes/clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma Lista de Pertences e assinada pelo responsável e/ou utente/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no dossier individual do utente/cliente.
3. Na saída do utente/cliente, todos os seus pertencentes devidamente inventariados, serão entregues a quem demonstrar esse direito após liquidação de eventuais débitos existentes;
4. Serão revertidos para a Instituição os bens do utente/cliente, que não tenham sido reclamados por quem tenha esse direito, num prazo de 60 dias após a saída do utente/cliente;
5. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem á data do falecimento do utente/cliente na posse do residente, serão entregues aos herdeiros legítimos, que os poderão levantar no prazo de 1 ano, findo o qual reverterão para a Instituição;
6. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento;
7. A Instituição não se responsabiliza pelo furto de objetos de valor ou monetários que não estejam confiados à sua guarda. O uso e/ou manuseamento destes mesmos valores são de inteira responsabilidade do utente/cliente e/ou familiares;
8. Caso seja danificado algum objeto de uso pessoal (p.e: óculos, próteses dentárias, próteses auditivas ...) é da responsabilidade do utente/cliente e/ou família a sua reparação ou substituição.

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes/clientes quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato da admissão e registada em documento próprio constante do dossier individual do utente/cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes/clientes são efetuados mediante registo nos Serviços Administrativos, em programa informático adequado;
3. Sempre que utente/cliente solicite a entrega de bens monetários, será efetuado o respetivo registo na sua conta corrente, desde que os mesmos tenham a capacidade de gerir os seus próprios bens.

NORMA 30 - FUNERAL E SUFRÁGIO

1. As despesas com funeral e sufrágio do utente/cliente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de utente/cliente sem comprovadas possibilidades económicas e sem que outrem tome, tempestivamente, tal compromisso junto do CPMC, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/ subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões a que o utente/cliente tivesse direito;
2. Os funerais dos utentes/clientes a cargo do CPMC realizam-se segundo as normas da Instituição seguindo o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério de Moreira de Cónegos;
3. Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o utente/cliente falecido e sepultado nos termos do número anterior, seja sepultado noutra cemitéria, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, coveiro, Padre e

outras, correrão por conta dos mesmos, declinando o CPMC de toda e qualquer responsabilidade decorrente desses atos.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 31 -QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos Recursos Humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 32 - DIRECÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica da **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. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 33 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CLIENTES

1. São direitos dos utentes/clientes:

- a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos usos e costumes;
 - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - d. Ser Informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e. Ter acesso à ementa semanal bem como ao fornecimento de uma alimentação saudável e equilibrada;
 - f. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - g. A inviolabilidade da correspondência;
 - h. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - i. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - j. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
2. São deveres dos utentes/clientes:
- 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 colaboradores da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** e Dirigentes da Instituição;

- c. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para a melhoria do serviço;
- d. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato de prestação de serviços;
- f. Observar o cumprimento das norma expressas no Regulamento Interno da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g. Comunicar por escrito à Direção, com trinta dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 34 - 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/cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e a dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando põem 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 ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f. Avaliar o desempenho dos prestadores dos serviços, designadamente através da auscultação dos utentes/clientes;
- g. Manter os dossiers dos utentes/clientes atualizados;
- h. Garantir sigilo dos dados constantes nos dossiers dos utentes/clientes.

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

NORMA 36 - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/CLIENTE

1. Quando o utente/cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 15 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente/cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar por período superior a 15 dias seguidos.

NORMA 37 - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS 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/cliente, no entanto não é devida qualquer restituição do valor da comparticipação do mês em curso;

2. Por denúncia, o utente/cliente tem de informar a Instituição trinta dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 38 - RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos pelo utente/cliente e/ou familiar, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em <http://www.cpmoreiraconegos.pt/>
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Equipa da Qualidade do CPMC;
3. Os elogios poderão ser registados em documento próprio, igualmente disponível nos Serviços Administrativos;
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados à Direção, Diretor de Serviços, Diretor Técnico.

NORMA 39 - METODOLOGIA DE GESTÃO DE MAUS TRATOS / NEGLIGÊNCIA

1. Este serviço dispõe de manual de comportamentos e prevenção da negligência, abusos e maus tratos, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou

ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social bem como a sua metodologia.

NORMA 40 - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de um programa informatizado para registo de intercorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Registo de Ocorrências é verificado e atualizado diariamente pela Equipa Técnica da Resposta Social e colocado ao dispor de todos os colaboradores afetos à resposta social, em formato digital e em papel.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 41 - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações de funcionamento da **Estrutura Residencial para Idosos**, resultante da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente/cliente 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 assista, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue do Regulamento Interno ao utente/cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;

4. As alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos previstos da legislação em vigor.

NORMA 42 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 43 - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Março de 2023 tendo sido aprovado pela Direção em 31 de Janeiro de 2023

Pe'l'A Direção

O Presidente


CENTRO PAROQUIAL
DE
MOREIRA DE CÓNEGOS
Rua Santa Marta, 2 - Tel. 213 542 000
4519-255 MOREIRA DE CÓNEGOS



REGULAMENTO INTERNO

Aprovado em 31-01-2023
Página 36 de 36
Revisão 03

ESTRUTURA RESIDÊNCIAL PARA PESSOAS IDOSOS

O _____
utente/cliente da **Estrutura Residencial Para Pessoas Idosos**, 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 descritas.

Moreira de Cónegos, _____ de _____ de 20__

(Assinatura do utente ou responsável a assumir o contrato)

