

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 1.º
Âmbito de Aplicação**

O Lar Social do Arrabal – Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua D. Dinis nº 25 - Arrabal, desenvolve atividades de apoio à população idosa. Esta Instituição possui acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em celebrado em 01/08/1988 para a resposta social de: Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas.

Esta Instituição tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o número 25/82 de 11/03/1982, folhas 122/verso e 123, do livro das Associações de Solidariedade Social.

**Artigo 2.º
Legislação Aplicável**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) 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.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	<i>Direção da Instituição</i>	Nº páginas:	1 de 18

Artigo 3.º

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;
- 2)** Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
 - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - h) Promover o envolvimento e competências da família.
- 3)** E ainda, de acordo com cada caso:
 - a) 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;
 - b) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - c) Promover a intergeracionalidade;
 - d) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - e) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	2 de 18

**Artigo 4º
Cuidados e Serviços**

- 1)** Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
- 2)** 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)** Estrutura Residencial para Pessoas Idosas disponibiliza ainda outros serviços, que são pagos separadamente, nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, sempre que não tenha um familiar com disponibilidade para o acompanhamento.
- 4)** Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura (se solicitado) a assistência religiosa.

**Artigo 5º
Instalações**

- 1)** Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada em Rua D. Dinis nº25, Arrabal e as suas instalações são compostas por:
 - a) 7 quartos individuais; 19 quartos duplos e 6 quartos triplos;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) 3 salas de estar/actividades e 1 salão polivalente
 - d) Salas de banho assistido;
 - e) Capela;
 - f) Refeitório;
 - g) Cozinha;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	3 de 18

- h) Despensas de bens alimentares;
 - i) Lavandaria;
 - j) Balneários para os colaboradores;
 - k) Gabinete médico;
 - l) Gabinete de enfermagem;
 - m) Gabinetes técnicos;
 - n) Gabinete da direção;
 - o) Espaços para arrumos de material e equipamentos;
- 2) Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
- 3) O Lar Social do Arrabal dispõe ainda de 3 residências assistidas compostas pelas seguintes instalações cada uma:
- a) 1 quarto duplo com casa de banho;
 - b) sala de refeições/ estar;
 - c) Kitchenette.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6.º

Condições de admissão

- 1) Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente.
- 2) Não sofrer de patologias de carácter físico ou mental, para as quais a Instituição não possua condições de acompanhamento.

Artigo 7.º

Inscrição

- 1) Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	<i>Direção da Instituição</i>	Nº páginas:	4 de 18

- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- 2) Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
- 3) A ficha de inscrição é preenchida pela diretora técnica, ou pessoa identificada para a sua substituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato de inscrição;
- 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 que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 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 sendo os mesmos informados no ato da inscrição.

Artigo 8º
Critérios de prioridade na admissão

- 1) Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição
- 2) Insuficiência de recursos económicos.
- 3) Isolamento Social.
- 4) Ausência total de apoio familiar.
- 5) Desajustamentos familiares graves.
- 6) Idoso cuja família não lhe possa prestar os cuidados de que necessita pelas seguintes razões:
 - Doença grave de um membro do agregado;
 - Trabalho de todos os membros do agregado familiar, fora de casa;
 - Condições habitacionais que impeçam a família de manter o idoso em casa.
- 7) Inexistência de habitação ou degradação acentuada da mesma.
- 8) Idoso que já tenha o cônjuge internado na mesma Instituição.

Nota: A prioridade na admissão decorrerá da conjugação dos vários itens, tendo preferência, em caso de igualdade, quem seja sócio da Instituição.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	<i>Direção da Instituição</i>	Nº páginas:	5 de 18

Artigo 9.º

Processo de admissão

- 1) O pedido de admissão deverá ser acompanhado da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente;
- 2) A admissão dos utentes é analisada e decidida em reunião de direção, após estudo e parecer do respectivo Director Técnico;
- 3) O utente a admitir deverá fazer-se acompanhar dos seguintes documentos referidos no artigo 7º ponto 1, que farão parte da elaboração do processo individual do utente;
- 4) Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal depois da avaliação do processo em reunião de direção;
- 5) Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

Artigo 10.º

Acolhimento dos novos utentes

- 1) No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de participação financeira;
- 2) O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é 15 dias;
- 3) 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 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 factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	6 de 18

alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

- 5) No caso em que o utente rescinda o contrato antes dos 15 dias da avaliação pela equipa técnica, terá de suportar as despesas correspondentes ao período referido no número anterior.

**Artigo 11º
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) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços
- 2) O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3) Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

**CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**Artigo 12º
Funcionamento**

- 1) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
- 2) O horário das visitas aos utentes é entre as 9:00 e as 20:00, e está afixado em lugar visível. Os familiares e amigos deverão respeitar sempre os horários das rotinas diárias.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	<i>Direção da Instituição</i>	Nº páginas:	7 de 18

- 3) Horário das refeições:
 - Pequeno-almoço – 9:00
 - Almoço – 12:00
 - Lanche – 16:00
 - Jantar – 19:00
 - Ceia – 21.30
- 4) O utente deve comunicar antecipadamente (uma semana) à Instituição as ausências temporárias previsíveis.
- 5) Compete aos serviços da instituição a distribuição dos utentes pelas camas disponíveis podendo, sempre que necessário, mudar o utente de quarto.

Artigo 13º

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

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	8 de 18

- 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;

Artigo 14º

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 do Artigo 13º 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 à prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
- 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 (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio);
- 7) À comparticipação apurada nos termos do n.º1 deste Artigo, 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

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	9 de 18

apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

**Artigo 15º
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 e atualizadas em função da evolução dos custos da resposta social ou da evolução do grau de dependência do utente.

**Artigo 16º
Pagamento das Mensalidades**

- 1) O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
- 2) O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados (consumíveis) é efetuado, em conjunto com a mensalidade do mês seguinte;
- 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**

**Artigo 17º
Alimentação**

- 1) O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
- 2) A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
- 3) As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	<i>Direção da Instituição</i>	Nº páginas:	10 de 18

Artigo 18º

Cuidados de higiene

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

Artigo 19º

Tratamento da Roupa de 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, com o número atribuído pela instituição, para melhor identificação e funcionamento.

Artigo 20º

**Atividades de Animação Sociocultural,
Lúdico-Recreativas e Ocupacionais**

- 1)** As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas constam do plano de atividades;
- 2)** A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da equipa 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 actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Artigo 21º

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

- 1)** 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

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	11 de 18

Artigo 22º

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) Semanalmente está presente um médico na instituição para consultar os utentes que revelem necessidade de serem avaliados;
- 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).

Artigo 23º

Administração de Fármacos

- 1) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita pelo médico da instituição ou de especialidades, pela equipa de enfermagem da instituição ou sob a sua orientação.

Artigo 24º

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 do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Artigo 25º

Bens do Utente

- 1) A Instituição não se responsabiliza pela guarda ou desaparecimento de bens e objectos de valor que os idosos tenham em sua posse;
- 2) A instalação de mobiliário/objectos, propriedade do utente, carece de aprovação prévia da Direção;
- 3) Não é permitido o uso ou posse de quaisquer tipos de armas nas instalações da Instituição;
- 4) Não é permitida a entrada nas instalações de qualquer tipo de animais de estimação;
- 5) Não é permitido qualquer tipo de bebidas alcoólicas na posse dos utentes na instituição.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Data:	20/04/2015
		Nº páginas:	12 de 18

**CAPÍTULO V
RECURSOS**

Artigo 26º

Pessoal

O quadro de pessoal afeto Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

Artigo 27º

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, por um elemento da equipa técnica;

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES**

Artigo 28º

Direitos e Deveres do Utente

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

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	13 de 18

- 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, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

Artigo 29º
Direitos e Deveres da Instituição

- 1) São direitos da Instituição:**
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	14 de 18

condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2) São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

**Artigo 30º
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.

**Artigo 31º
Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

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

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	15 de 18

Artigo 32º

Cessação da Prestação e Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

- 1) A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
- 2) Se a cessação da prestação de serviços acontece por falecimento do utente nos primeiros 15 dias do mês será efetuado o pagamento de 50% da mensalidade, caso a situação ocorra depois do dia 15 será feito o pagamento na sua totalidade.
- 3) Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Artigo 33º

Livro de Reclamações

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

Artigo 34º

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) Este livro serve também para a resposta social de Centro de Dia e servirá para o registo das ocorrências diárias mais significativas e é preenchido pelas responsáveis de turno. Este será consultado diariamente pela Direção/Coordenação técnica, que dará conhecimento das mesmas à Direção da Instituição sempre que surjam situações anómalas.

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	<i>Direção da Instituição</i>	Nº páginas:	16 de 18

**CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Artigo 35º

Alterações ao Presente 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.
- 3) Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
- 4) Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, podendo este ser em formato digital.

Artigo 36º

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.

Artigo 37º

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a 20 Maio de 2015 (30 dias após a sua aprovação pela Direção da Instituição)

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
		Data:	20/04/2015
Direção da Instituição	Direção da Instituição	Nº páginas:	17 de 18

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente/familiar (*) do utente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas aí referidas.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar do utente)

Elaborado:	Aprovado:	Código:	DI 03-R01
Direção da Instituição	<i>Direção da Instituição</i>	Data:	20/04/2015
		Nº páginas:	18 de 18