



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS -----</b>	<b>3</b>
Norma 1ª - Âmbito de Aplicação -----	3
Norma 2ª – Legislação Aplicável -----	3
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos -----	4
Norma 4ª – Cuidados e Serviços -----	5
Norma 5ª – Morada e Instalações -----	7
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES -----</b>	<b>8</b>
Norma 6ª – Condições de Admissão -----	8
Norma 7ª – Inscrição -----	8
Norma 8ª – Critérios de Prioridade na Admissão -----	9
Norma 9ª – Admissão -----	9
Norma 10ª – Acolhimento de Novos Utentes -----	10
Norma 11ª – Processo Individual do Utente -----	11
<b>CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO -----</b>	<b>12</b>
Norma 12ª – Horários de Funcionamento -----	12
Norma 13ª – Horário de Visitas -----	12
Norma 14ª – Cálculo do Rendimento do Utente -----	12
Norma 15ª – Tabela de Comparticipações -----	13
Norma 16ª – Revisão da Mensalidade -----	14
Norma 17ª – Pagamento da Mensalidade -----	15
<b>CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS -----</b>	<b>15</b>
Norma 18ª – Alimentação -----	15
Norma 19ª – Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem -----	16
Norma 20ª – Tratamento das Roupas de uso Pessoal -----	16
Norma 21ª – Atividades Socioculturais, Lúdico-recreativas, de Motricidade e Estimulação Cognitiva -----	16



Norma 22 <sup>a</sup> – Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária -----	17
Norma 23 <sup>a</sup> – Cuidados de Enfermagem e acesso a cuidados de Saúde--	17
Norma 24 <sup>a</sup> – Administração da Medicação Prescrita-----	17
Norma 25 <sup>a</sup> – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia -----	18
<b>CAPÍTULO V – RECURSOS -----</b>	<b>18</b>
Norma 26 <sup>a</sup> – Pessoal -----	18
Norma 27 <sup>a</sup> – Direção Técnica -----	18
<b>CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES -----</b>	<b>19</b>
Norma 28 <sup>a</sup> – Direitos e Deveres dos Utentes, Representante Legal e Familiares -----	19
Norma 29 <sup>a</sup> – Direitos e Deveres da Instituição -----	20
Norma 30 <sup>a</sup> – Direitos e Deveres dos Colaboradores -----	21
Norma 31 <sup>a</sup> – Direitos e Deveres dos Voluntários -----	22
Norma 32 <sup>a</sup> – Depósito e Guarda de Bens do Utente -----	23
Norma 33 <sup>a</sup> – Gestão de Bens Monetários do Utente -----	23
Norma 34 <sup>a</sup> – Contrato de Prestação de Serviços -----	24
Norma 35 <sup>a</sup> – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente -----	24
Norma 36 <sup>a</sup> – Condições de Alteração, Suspensão e Cessação do Contrato-----	24
Norma 37 <sup>a</sup> – Livro de Reclamações -----	25
Norma 38 <sup>a</sup> – Livro de Registo de Ocorrências -----	25
<b>CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS -----</b>	<b>25</b>
Norma 39 <sup>a</sup> – Alterações ao Presente Regulamento -----	25
Norma 40 <sup>a</sup> – Integração de Lacunas -----	26
Norma 41 <sup>a</sup> – Entrada em Vigor -----	26



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social através de declaração publicada no Diário da República Número 79 Série III de 04 de Abril de 2002, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em Março de 2010 para a resposta social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro — Altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em anexo ao Decreto -Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos -Lei nºs 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro e 29/86, de 19 de fevereiro;

b) 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;

c) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Procede à alteração do Decreto-lei nº 64/2007, de 11 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;



- d) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3ª**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

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

2. Constituem objetivos desta resposta:

- 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;

E ainda, de acordo com cada caso:

i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

k) Promover a intergeracionalidade;

l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

m) Promover a interação em ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

## **NORMA 4ª**

### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS presta os seguintes serviços incluídos na mensalidade:

a) Alimentação e nutrição adequadas às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;

b) Cuidados diários de higiene pessoal;

c) Tratamento da roupa;

d) Higiene dos espaços;

e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;

f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;



- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
- i) Acompanhamento a consultas médicas bem como a exames complementares de diagnóstico;
- j) Fisioterapia;
- l) Hidroterapia;
- m) Apoio psicossocial;
- n) Assistência Religiosa.

2. Podem ainda ser prestados outros serviços não incluídos na mensalidade, com preço definido pela Instituição e comunicado ao utente/familiar/responsável, designadamente:

- a) Cuidados de imagem (cabeleireiro);
- b) Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares de diagnóstico;
- c) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, de acordo com a NORMA 25º do presente Regulamento Interno.

TABELA DE PREÇÁRIO DOS SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE

Cuidados de imagem (cabeleireiro)	Corte – 4,5 € Pintura – 11,50 € Corte e pintura – 14 €
Material de enfermagem e incontinência	Variável
Acompanhamento a consultas no exterior	Vila Real – 60,00 € Peso da Régua – 35,00 € Lamego – 25,00 € Tarouca – 15,00 € Viseu – 50,00 € Leomil – 7,50 € Moimenta da Beira – 12,50 € Armamar – 25,00 € Porto – 150,00 €

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

- a) A convivência social entre os residentes, com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;



- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao utente;
- c) Para a realização plena do objetivo preconizado na alínea a), será praticada uma política de porta aberta (vigiada), sem prejuízo de cumprimento de regras de segurança em relação aos residentes que a Instituição ou a Família ou Representante Legal, em declaração assinada, considerem incapazes de sair sem acompanhamento da Instituição.

## **NORMA 5ª**

### **MORADA E INSTALAÇÕES**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Freguesia de Sever, no Bairro da Ponte n.º 4 Barracão, concelho de Moimenta da Beira.
2. As suas instalações são compostas por várias áreas funcionais:
  - a) Área de acesso;
  - b) Área de direção e dos serviços administrativos;
  - c) Área das instalações para o pessoal;
  - d) Área de convívio e de atividades;
  - e) Área de refeições;
  - f) Área de serviços de saúde;
  - g) Área de quartos;
  - h) Área de instalações sanitárias;
  - i) Área de serviços de apoio (Cozinha, Lavandaria).
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.



## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 6ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta resposta:

- a) O enquadramento nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Manifesto da livre vontade do candidato em ser admitido, salvo em situação de incapacidade dessa expressão, devendo o pedido de admissão ser formulado por um familiar ou pessoa idónea da comunidade com quem o idoso se relacione e que assuma a responsabilidade pela institucionalização;
- c) Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento geográfico e/ou social justifique o apoio deste serviço.

#### **NORMA 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. A apresentação do Cartão do Cidadão, dispensa os documentos referidos nas alíneas b), c) e d) seguintes;
- 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 de Saúde 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;

g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3. 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 8ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. Constituem critérios de prioridade na admissão os seguintes:

a) Situação socioeconómica débil;

a) Situação de emergência social;

b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestar os cuidados necessários;

d) Utente de outra resposta social da Instituição;

e) Residência, naturalidade ou ligação afetiva à freguesia ou à Instituição.

2. Em caso de empate, pela conjugação dos critérios referidos no ponto 1, será tida em conta a data de inscrição.

### **NORMA 9ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor(a) Técnico (a) desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. A admissão dos utentes é da responsabilidade da Direção da Instituição, sendo os respetivos processos orientados pelo Diretor(a) Técnico(a).



3. Em caso de admissão, a decisão será dada a conhecer ao utente ou seu representante legal no prazo de três dias úteis.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no ato da inscrição.

## **NORMA 10ª**

### **ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão, ao utente 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 e as tabelas de comparticipação financeira.

2. O processo de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado que decorre nos primeiros 30 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, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentação do programa de atividades;
- e) Informação sobre os instrumentos de participação dos utentes na vida da instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;



g) Informação sobre os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

h) Elaboração da 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 determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## **NORMA 11<sup>a</sup>**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Para cada utente é elaborado um processo individual, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências do qual constam:

a) Ficha individual do utente, com os seguintes elementos:

- Identificação e contacto do utente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação da situação social.

b) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

c) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

d) Plano Individual (PI) o qual contem as atividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PI;

e) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;

f) Data da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo.

2. O Processo Individual, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA 12ª**

##### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

##### **NORMA 13ª**

##### **HORÁRIO DE VISITAS**

1. As visitas aos utentes podem ser efetuadas diariamente nos seguintes horários:
  - a) Período da manhã – 11:00h às 12:00h
  - b) Período da tarde – 14:30h às 17:00h
2. O Horário pode ser alterado mediante casos específicos com conhecimento e autorização da Direção.

##### **NORMA 14ª**

##### **CÁLCULO DE RENDIMENTO DO UTENTE**

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%.

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do utente, 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;

c) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria ou permanente.

## **NORMA 15ª**

### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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 e de acordo com a Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho.

2. O grau de dependência é obtido através da aplicação de um Instrumento de Avaliação Geriátrica, que pretende avaliar as atividades de vida diária



denominado “Índice de Katz”, de acordo com a seguinte relação grau de dependência/percentagem do rendimento do utente:

- Independente – 75%
- Independente com supervisão – 80%
- Independente com ajuda – 85%
- Dependente – 90%

3. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

4. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.

6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

7. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente e seu representante serão informados com 30 dias de antecedência.

8. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

9. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

## **NORMA 16ª**

### **REVISÃO DA MENSALIDADE**

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



2. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do utente e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## **NORMA 17ª**

### **PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento da mensalidade é feito até ao dia 8 do mês a que respeita, podendo ser efetuado através de transferência bancária ou em dinheiro ou cheque, na secretaria da instituição.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no ato do pagamento da mensalidade.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

4. No mês de admissão ou cessação dos serviços, independentemente do dia em que as mesmas ocorram, a mensalidade será paga na totalidade.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

## **NORMA 18ª**

### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.

2. As refeições são servidas nos seguintes horários:

a) Pequeno – almoço – 08:30h

b) Almoço – 12:00h

c) Lanche – 15:30h

d) Jantar – 18:30h

c) Ceia – 21:30h



3. Poderão ser servidas outras refeições mediante a situação de saúde e as necessidades individuais de cada utente.

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. Não é permitido guardar alimentos nos quartos.

7. É obrigatório informar e entregar na instituição todos os alimentos oferecidos por familiares e/ou outros visitantes. Os mesmos constam de uma lista e serão armazenados em local adequado às suas características.

### **NORMA 19ª**

#### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E IMAGEM**

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

### **NORMA 20ª**

#### **TRATAMENTO DAS ROUPAS DE USO PESSOAL**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.

2. As roupas devem ser identificadas antes da admissão do utente, pelo próprio ou seu responsável legal, com um número atribuído pela Instituição.

### **NORMA 21ª**

#### **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

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 do Animador Sociocultural e da Equipa Técnica.





3. 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.

4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

### **NORMA 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 atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual.

### **NORMA 23ª**

#### **CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes.

3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames complementares de diagnóstico pelos colaboradores desta Instituição.

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Serviço de Urgência Básico e Hospital), com acompanhamento de um colaborador da Instituição.

### **NORMA 24ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita pelo Médico de Família.



2. A preparação da medicação é efetuada pela equipa de enfermagem da Instituição.

### **NORMA 25ª**

#### **PRODUTOS DE APOIO Á 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, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da mensalidade, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **CAPÍTULO V**

#### **RECURSOS**

### **NORMA 26ª**

#### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível.

### **NORMA 27ª**

#### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica é assegurada por um (a) técnico(a) com formação em ciências sociais, nos termos da Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março, cujo nome e formação se encontram afixados em lugar bem visível.

2. O Diretor(a) Técnico(a) é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo(a) Fisioterapeuta.



## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 28ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, REPRESENTANTE LEGAL E FAMILIARES**

1. São direitos:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

2. São deveres:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;



c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

3. Os direitos e deveres previstos nos números 1 e 2 desta Norma abrangem, na parte que lhes pode ser aplicável, o(s) familiar(es) do utente ou outro(s) responsável(s) pelo mesmo com contrato celebrado com a Instituição.

## **NORMA 29ª**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres:



- 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 utentes.

### **NORMA 30ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

##### 1. São direitos:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Dispor de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção da saúde;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada;
- d) Obter certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor;
- e) Realizar um exame médico anual proporcionado pela Instituição.

##### 2. São deveres:

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenir quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;



c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;

d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;

f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;

g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

k) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

## **NORMA 31<sup>a</sup>**

### **DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS**

1. No âmbito do projeto de Voluntariado, a instituição enquanto organização promotora e, em virtude de tal, obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência, que lhe servem de base e respetivo enquadramento.



2. Porquanto, os voluntários disponibilizam-se para, de forma livre, desinteressada e responsável, de acordo com as suas aptidões próprias e disponibilidade de tempo, a prestar trabalho voluntário na instituição.

3. À atividade de voluntariado, aplicar-se-ão as normas legais em vigor relativamente à matéria, nomeadamente a Lei 71/98 de 03 de Novembro e sucessivas alterações, que estabelecem as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.

## **NORMA 32ª**

### **DEPÓSITO E GUARDA DE 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 utente/responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

## **NORMA 33ª**

### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS DO UTENTE**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários do utente, quando efetuada pela Direção da Instituição, é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente.

2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

3. Poderá ser atribuída uma semanada ao utente 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;
- c) Acordo com os familiares/ responsáveis.

4. A atribuição da mesada poderá ser suspensa, a qualquer momento, por razão fundamentada, informada ao utente/familiares/responsáveis.



### **NORMA 34ª**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

### **NORMA 35ª**

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

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente se ausentar por um período longo, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

### **NORMA 36ª**

#### **CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Constituem motivo de cessação do contrato os seguintes:
  - Inadaptação do utente à Instituição;
  - Insatisfação das necessidades do utente;
  - Mudança de residência;
  - Incumprimento das cláusulas contratuais.





4. É considerada condição de alteração do contrato, a integração noutra resposta social.

#### **NORMA 37ª**

### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

#### **NORMA 38ª**

### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de Livro Interno de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 39ª**

### **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 ao (s) familiar (es) ou ao 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento interno serão também comunicadas ao ISS, IP – Centro Distrital de Viseu, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.



### **NORMA 40ª**

#### **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 41ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

A presente versão do Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas entra em vigor em 01 de Agosto de 2017.

