

# **REGULAMENTO INTERNO**

**Centro Social Paroquial**

**da**

**CORRELHÃ**

**Estrutura Residencial para Idosos**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**

**Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Paroquial de Correlhã (CSPC), Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Rua de S. Tomé da Correlhã n.º 130, Correlhã, 4990-306 Pote de Lima tem acordo de cooperação para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo, desde o dia 01 de Setembro de 1993. Esta rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II**

**Legislação Aplicável**

Este estabelecimento, prestador de serviços, rege-se pela seguinte legislação:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro;
- Lei n.º 76/2015, 28 de Julho – 1ª alteração do Decreto-lei 172 -A/2014;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio;
- Portaria n.º38/2013, de 30 de Janeiro;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP), 25 de Maio 2018.

**NORMA III**

**Destinatários e Objectivos**

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

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

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade cristã 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 com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

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

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos, quando prescritos;
- j) Fisioterapia;
- k) Apoio psicossocial.

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 também promove os seguintes serviços sujeitos a um pagamento adicional da responsabilidade do utente ou do familiar:

a) Cuidados de imagem;

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

Os clientes 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.

c) Aquisição de vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia;

d) Aquisição de material ortopédico.

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

## **NORMA V**

### **Instalações**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS está sediada na Rua de São Tomé da Correlhã, nº130, Correlhã, 4990-306 Ponte de Lima estando aí localizadas as suas instalações. Estas são compostas por:

a) Área de acesso composta por recepção, espera e estar;

b) Área de Direcção e serviços administrativos;

c) Área das instalações para o pessoal;

d) Área de convívio e de actividades;

e) Área de refeições;

f) Área de serviços, composta por cozinha

g) Área de lavandaria;

h) Área de quartos;

i) Área de saúde;

j) Área de arrecadações;

k) Área de Fisioterapia;

l) Área de Psicologia

m) Instalações Sanitárias.

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

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA VI**

**Condições de admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio económica e clínica o justifique.
2. Vontade expressa do utente/família em frequentar o CSPC.
3. Todo o utente para ser admitido deverá apresentar um responsável (família ou não) que tomará conhecimento das normas de admissão e que se responsabilizará perante a Instituição quando este já não for capaz.

**NORMA VII**

**Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
  - 1.7. Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente, assim como da publicação de fotografias/filmagens;
  - 1.8. Outra documentação que se considere necessária.
2. A candidatura pode ser apresentada na Secretaria, nos dias úteis, entre as 9.00h e as 13.30h e das 14.30h às 17.00h.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo ser, todavia, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.

### **NORMA VIII**

#### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade:

1. Situações de maior vulnerabilidade social e económica,
2. Situação de risco, resultante da falta de retaguarda familiar, da falta de condições habitacionais ou da falta de cuidados adequados.
3. Utentes das outras valências destas Instituição.
4. Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge já internado na Instituição;
5. Residente (ou natural) na freguesia de Correlhã, ou no concelho de Ponte de Lima e limítrofes;
6. Isolamento social ou geográfico.

### **NORMA IX**

#### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CSPC;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade total.
7. 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, através de carta.

**NORMA X**

**Acolhimento dos Novos Utentes**

Aos novos utentes deverão ser depositadas todas as atenções de forma a minimizar as consequências do corte com o seu modo de vida ao entrar no CSPC. Devem-se colocar em funcionamento todos os recursos que possibilitem um processo de adaptação à Instituição.

1. O acolhimento de novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:
  - 1.1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao residente;
  - 1.2. Prestar esclarecimentos e avaliar as reações do residente;
  - 1.3. Apresentar a equipa, os outros residentes e os espaços;
  - 1.4. Realizar o inventário de bens do residente, caso exista, que será assinalado pelo próprio e pelo seu responsável;
  - 1.5. Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do cliente nas atividades desenvolvidas;
  - 1.6. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão;
  - 1.7. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação de diagnóstico;
  - 1.8. Após o 1º mês, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do residente, que posteriormente será arquivado no processo individual do residente;
  - 1.9. Se durante este período, o residente não se adaptou, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecer se se apontam novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

**NORMA XI**

**Processo Individual do Utente**

O CSPC deverá organizar processos individuais dos utentes, nos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes.

1. O processo individual do residente será desdobrado em três, um na área administrativa, outro no gabinete médico e outro na área técnica.
  - 1.1. Área administrativa;
  - 1.2. Gabinete médico;
  - 1.3. Área técnica.

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 (PI);
  - h) Registo de períodos de ausência da instituição 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.

## **NORMA XII**

### **Lista de espera**

Caso não seja possível proceder à admissão de novos utentes por inexistência de vagas, o utente será informado no prazo máximo de 15 dias, a posição que o mesmo ocupa na lista de espera, sendo esta organizada e revista de acordo com as prioridades e critérios de admissão.

A lista de espera será atualizada anualmente.

## ***CAPÍTULO III***

### ***REGRAS DE FUNCIONAMENTO***

## **NORMA XIII**

### **Horários de Funcionamento**

- 1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano.
- 2. O horário de visitas será fixado em lugar visível.
- 3. O horário da secretaria nos dias úteis da semana das 09h30 às 13h30 e das 14h30 às 17h00.
- 4. O horário de atendimento do Diretor (a) Técnico (a) é a segunda-feira das 14 às 17 horas.

## **NORMA XIV**

### **Entrada e Saída de Visitas e Utentes**

- 1. As visitas aos utentes funcionam entre 10:30 e as 12:00 e entre as 15:30 e 18:00, todos os dias.
- 2. Poderá haver visitas fora do horário em situações excepcionais e sob autorização da Direção e Diretora Técnica;
- 3. As saídas dos utentes só se poderão efetuar após autorização da Direção e registado num impresso próprio onde consta o objetivo da saída; dia; hora da saída e chegada e com quem sai.
- 4. As saídas sem acompanhamento familiar só são permitidas a utentes autónomos e deverão ser registadas.

5. A entrada dos utentes na Instituição deverá efectuar-se até às 19h00, salvo excepção com conhecimento da Direção.
6. Os visitantes deverão assinar o registo de visitas.
7. As visitas serão recebidas em espaços próprios para o efeito (exceto nas situações de enfermaria).
8. A visita no quarto será autorizada ao responsável direto sempre que se justifique.
9. O incumprimento das regras e /ou perturbações da ordem e bom funcionamento do serviço tem como consequência a impossibilidade de permanecer no recinto.

### **NORMA XV**

#### **Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações do utente é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. A percentagem para a determinação da comparticipação do utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “*per capita*” conforme tabela,

<b>Situação do utente *</b>	<b>Percentagem a aplicar</b>
Autónomo	75%
Semi Dependente	85%
Dependente	90%

\*Índice de Katz, Barthel e MMS

3. Quando no momento de admissão, o utente não esteja a receber complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a atribuição do mesmo, a instituição pode decidir pela inclusão do mesmo na prestação mensal.
4. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
5. A percentagem para as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 90% do rendimento “*per capita*” relativamente aos utentes que, de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, revelem um maior grau de dependência e que, por isso, onerem significativamente o respetivo custo.
6. Nos casos em que se verifique alteração da situação de dependência, mediante avaliação do grau de dependência, pode a Direção rever a comparticipação do utente, comunicando ao utente e/ ou familiar ou representante legal as alterações no prazo de 30 dias.
7. A comparticipação do residente calculada de acordo com as normas em vigor deve ocorrer uma comparticipação dos seus descendentes, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.
8. Num período de referência anual para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, o somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social, e descendentes) não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido em protocolo de cooperação celebrado entre o ministério

da solidariedade e segurança social e a CNIS pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

9. Relativamente aos utentes em estrutura residencial para pessoas idosas que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo atingir os valores praticados na rede lucrativa e não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração de acordo de cooperação para estes utentes, aplicando-se, neste caso, as regras de comparticipação familiar previstas neste protocolo.

10. O disposto na presente cláusula, em regra, aplica-se a todos os utentes admitidos na estrutura residencial para pessoas idosas a partir da publicação do referido protocolo, mas poderá proceder-se à conformação das situações existentes, por aplicação do disposto nos 8 e 9 aos utentes já admitidos em lar de idosos.

11. Nas situações de conformação referidas no número anterior, caso se verifique aumento na comparticipação familiar, ou nos descendentes de primeiro grau de linha reta, ou de outros devedores legais de alimentos, este deve ser gradual, não podendo exceder 10% ao ano.

12. De acordo com o disposto nas circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar 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 fixas

11. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

11.1) 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;

11.2) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

11.3) 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.

11.4) 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%.

11.5) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

12. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

12.1) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

12.2) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

13. Em caso de alteração à tabela/ preçário em vigor os utentes serão informados com uma antecedência de 30 dias.

14. As despesas com medicação, calçado, vestuário, cabeleireiro, fraldas, acompanhamento e deslocamento a consultas e consultas de especialidades serão da responsabilidade do utente.

14.1 Sempre que se realize um **acompanhamento do utente ao exterior** será aplicado o seguinte valor:

- 10 Euros para acompanhamento à vila ou arredores;
- 20 Euros para acompanhamento à capital de distrito;
- 30 Euros para acompanhamento fora do distrito (máximo 50 Km)
- 50 Euros sempre que o percurso seja superior a 50 Km.

Não se faz acompanhamento ao exterior a percursos com mais de 80Km.

14.2 Este valor exclui portagens e parques de estacionamento. Sempre que se justifique, a Instituição dá-se ao direito de os utilizar por questões de tempo e comodidade para o utente.

## **NORMA XVI**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição no horário de funcionamento referido na norma XIII.

2. Todos os Idosos admitidos até ao dia 15, pagam a mensalidade completa, e todos aqueles que sejam admitidos após o dia 15, pagam 50% do valor da mensalidade desse mesmo mês.

3. Em caso de pagamento fora de prazo estipulado, sem a devida explicação, haverá lugar à aplicação de uma coima no valor de 5% do valor da mensalidade.

4. O valor a pagar mensalmente pelo utente será actualizado anualmente, tendo para o efeito de ser apresentado o comprovativo do montante da pensão geralmente no mês de Fevereiro de cada ano.

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

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

O Horário das refeições é o seguinte:

- 1 – Pequeno-almoço: 8:30 h
- 2 – Reforço da manhã: 10:30h
- 3 – Almoço: 12:30 h
- 4 - Lanche: 16:00h
- 5 - Jantar: 19:00 h
- 6 – Ceia: 21:00h

1. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local próprio.
2. As refeições são servidas no refeitório. Os utentes acamados ou provisoriamente doentes realizam
3. As refeições no quarto ou na sala comum.
- 6 As dietas dos utentes são respeitadas, desde que prescritas pelo médico assistente.
- 7 É vedado ao utente conservar no quarto qualquer tipo de alimentos e bebidas. Quando o utente as adquire devem ser colocados no refeitório/cozinha, num local próprio.

## **NORMA XVIII**

### **Atividades/Serviços Prestados**

O Estrutura residencial de idosos presta os seguintes serviços:

**Alimentação:** Os utentes têm ao dispor um serviço de refeições que inclui pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche e jantar. Os horários das refeições estão devidamente fixados, bem como as ementas. As refeições são variadas e de acordo com as necessidades e estado de saúde dos utentes.

**Higiene pessoal:** A higiene pessoal dos utentes é assegurada a todos e de acordo com as necessidades de cada um (banho, corte de unhas, de cabelo e barba). O banho geral de todos está designado e fixado na recepção, sendo alterado sempre que o utente necessite.

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, cadeira de rodas, próteses, colchões, almofadas, 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.

**Tratamento de roupas:** O CSPC tem ao dispor dos utentes um serviço de lavandaria que faz a

limpeza e o tratamento das roupas dos utentes.

As roupas pessoais serão adquiridas pelos próprios ou pelos seus responsáveis. Aquando da admissão, estas têm que vir identificados com o número atribuído ao utente.

**Apoio sócio/emocional:** Prestação de apoio e aconselhamento sócio emocional de modo a contribuir para o equilíbrio físico, psicológico e emocional do utente e respectiva família. Os funcionários estão atentos aos indicadores que revelam situações de carência ou fragilidade do utente ou familiares próximos, ao nível social e/ou psicológico.

**Fisioterapia:** Exercício de recuperação sempre que possível.

**Enfermagem:** Cuidados de enfermagem.

Os utentes terão direito a serviços médicos e de enfermagem, proporcionados pelo médico de família e pela equipa de enfermagem do respetivo Centro de Saúde e pela equipa de enfermagem da Instituição, dentro do horário dos mesmos.

**Acompanhamento:** Apoio em determinadas situações, tais como: consultas, exames, outras deslocações ao exterior, quando não exista estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada.

Se suceder uma situação de doença súbita do utente durante o dia, o responsável pelo mesmo será informado de imediato a fim de serem tomadas as devidas providências (encaminhamento para o médico de família da pessoa idosa, serviço de urgência do Centro de Saúde e/ou Serviço de urgência do Hospital).

Sempre que se verifique esta situação durante a noite, a funcionária de serviço deverá chamar a ambulância que conduzirá o utente ao hospital avisando-se posteriormente em tempo útil o responsável pelo mesmo.

Sempre que o utente necessite de ser encaminhado para os serviços de urgência durante o dia, este será acompanhado por uma funcionária destacada para o efeito, que permanecerá com ele até chegar um familiar, lhe ser dado alta ou ordem do hospital para regressar à Instituição.

Quando o utente entrar numa fase de doença temporária ou permanente e necessitar de internamento hospitalar, será da competência dos seus familiares ou do seu responsável, o acompanhamento do mesmo nesse estabelecimento, ficando à responsabilidade da instituição a roupa.

**Atividades de convívio e animação:** As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;

A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;

### **NORMA XIX**

#### **Passeios ou Deslocações e Atividades**

Durante o ano serão organizadas diversas saídas e passeios, cabendo à Direção técnica desenvolver a calendarização, a planificação e a coordenação necessárias. Cabe à Direção do CSPC aprovar essas deslocações /passeios e atividades especialmente as que exijam custos à Instituição.

1. As saídas ocasionais são livres para todos os residentes com exceção:
  - 1.1. Dos que por qualquer limitação física e/ou perturbação psíquica possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal. Nestes casos só poderão sair, quando acompanhados por um familiar/responsável ou por um colaborador da resposta;
  - 1.2. Quando o residente ou representante não autorizou a saída, mediante termo de responsabilidade;
  - 1.3. Dos residentes que estejam sob tratamento clínico. Estes só poderão sair com autorização médica, respeitando as mesmas regras da alínea 1.1;
2. Sempre que o residente se ausenta da instituição deverá:
  - 2.1. Respeitar os horários dos serviços desta resposta social (refeições e recolhimento);
  - 2.2. Avisar a pessoa responsável;
  - 2.3. Do tempo previsto de ausência;
  - 2.4. Deverá assinar e datar as saídas e as entradas no respetivo livro de registos da instituição.

### **NORMA XX**

#### **Livro de Ocorrências**

1. Na ERPI existe um Livro de Ocorrências, este serve para registar informações importantes referentes aos utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, é um instrumento de comunicação entre os colaboradores, equipa técnica e a/o Diretora(o) Técnica(o) do serviço.
2. O Livro de Ocorrências deve ser consultado no início do horário de serviço por todos os colaboradores da instituição.

### **NORMA XXI**

#### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

**NORMA XXII**

**Direção Técnica**

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

2.O (a) Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo elemento da equipa técnica destacado para aquele período, ficando a parte administrativa a cargo da secretaria.

***CAPÍTULO VI***

***DIREITOS E DEVERES***

**NORMA XXIII**

**Direitos dos Utentes**

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 dos respectivos cuidados
- 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, que se encontra afixada em local visível;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**NORMA XXIV**

**Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS 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 do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS 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) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS, 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;

## **NORMA XXV**

### **Direitos e Deveres da Pessoa responsável**

1 - O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que para além do utente se relacionará com a Instituição. Inclui, igualmente, o representante legal, quando exista.

2 - O Responsável tem os seguintes direitos a:

- a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) A efetuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

3 - O Responsável tem, designadamente, os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
- e) Acompanhar e apoiar o utente durante a permanência na ERPI;

f) Providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços; g) A responsabilidade de acompanhar, sempre que possível, o utente quando este necessite de cuidados de saúde.

#### **NORMA XXVI**

##### **Direitos do CSPC**

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 co-responsabilização 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.

#### **NORMA XXVII**

##### **Deveres do CSPC**

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) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal funcionamento da ERPI;

- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Organizar um processo individual para cada utente, mantendo-o atualizado e respeitando a confidencialidade dos dados constantes no mesmo;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **NORMA XXVIII**

#### **Deveres dos Trabalhadores**

São deveres dos colaboradores:

- a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados;
- b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- c) Ter elevado sentido de responsabilidade;
- d) Conhecer o conteúdo do regulamento interno.

### **NORMA XXIX**

#### **Direitos dos trabalhadores**

São direitos dos colaboradores:

- a) Ser tratado com respeito que lhe é devido;
- b) Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

### **NORMA XXX**

#### **Direitos e Deveres dos voluntários**

Os direitos e deveres dos voluntários são os que resultam da lei nº 71/98 de 2 de novembro, do Dec. Lei nº 389/99, de 30 de setembro e demais legislação aplicável.

### **NORMA XXXI**

#### **Depósito e Guarda de bens dos Utentes**

Quando solicitado pelo utente/família e/ou representante legal, o CSPC pode responsabilizar-se pela guarda das chaves (a devolver aquando da cessação da prestação de serviços).

Os valores que ficarem na posse dos utentes são da sua responsabilidade. Para maior segurança o CSPC faculta a possibilidade aos utentes de guardarem os seus valores no cofre da instituição que serão inventariados, num documento feito em duplicado e assinado por ambas as partes, ficando a qualquer momento à disposição do utente.

**NORMA XXXII**

**Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. É permitida a interrupção da prestação da Estrutura Residencial para idosos em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos mediante pré- aviso.

**NORMA XXXIII**

**Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o CSPC deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. É entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Sempre que se verifique alguma alteração ao contrato é acrescentada uma adenda ao mesmo.

**NORMA XXXIV**

**Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com 15 dias de antecedência.

A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicado com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data do seu termo.

**NORMA XXXV**

**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, o CSPC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado.

***CAPÍTULO V***

***DISPOSIÇÕES FINAIS***

**NORMA XXXVI**

**Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do CSPC deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente

regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito a resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente.

## **NORMA XXXVII**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, dando aos interessados conhecimento das deliberações.

## **NORMA XXXVIII**

### **Disposições Complementares**

- Caso seja detetada alguma situação de negligência ou maus tratos nos utentes, perpetuada por algum funcionário da Instituição, cabe à Direcção da mesma, proceder às devidas averiguações e caso se justifique, aplicar um processo disciplinar.
- A Instituição fica na incumbência de alertar as Entidades Competentes sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus tratos por parte dos familiares.
- É expressamente proibida a entrada de utentes nos quartos dos outros utentes, sem autorização destes.
- Os Idosos dispõem de um sistema de alarme ao lado da sua cama, para em caso de necessidade chamar as auxiliares.

Para completo e regular funcionamento do lar, é proibido aos utentes:

- 1- Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização da equipa técnica;
- 2- Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
- 3- Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- 4- Fumar dentro do lar;
- 5- Uso de botijas e cobertores elétricos, bem como, acender velas/lamparinas nos quartos ou áreas comuns, que possam por em perigo a segurança das pessoas e instalações;
- 6- Manter no quarto radio ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio (22h)
- 7- Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;
- 8- Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação, bebidas ou medicamentos, sem conhecimento médico ou da equipa técnica.

**NORMA XXXIX**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Março de 2019

O Presidente da Instituição

---

(Pe. Dr.º José Correia Vilar)

***Centro Social Paroquial da Correlhã - Regulamento Interno – ERPI***

---

O/A \_\_\_\_\_ utente/responsável do  
utente da resposta social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS declara que tomou  
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não  
tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir as normas atrás referidas.

Correlhã, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura da pessoa responsável)

-----

O/A \_\_\_\_\_ utente/representante  
da resposta social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS declara que tomou  
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não  
tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir as normas atrás referidas.

Correlhã, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente/ pessoa responsável)