

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO  
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)  
LAR “Padre Miguel”

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª****RESPOSTA SOCIAL E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. A estrutura residencial para pessoas idosas, é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, designada por LAR “Padre Miguel”, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 25/11/2003, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

**NORMA 2ª****LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela lei n.º 76/2015 de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as IPSS `s;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela portaria nº 349/2023, de 13 de novembro – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei 64/2007, de 14 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 CNC;
- 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, as pessoas com necessidade de alojamento temporário decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- e) Potenciar a integração social.  
E ainda, de acordo com cada caso:
- f) 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;
- g) 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;
- h) Promover a intergeracionalidade.

NORMA 4ª

#### CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b) Cuidados de higiene pessoal;
  - c) Tratamento da roupa;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - 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.

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, sempre que possível, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode assegurar ainda outros serviços quando solicitados e devidamente contratualizados, e extra participação mensal, nomeadamente:
    - a) Cuidados de imagem;

- b) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, sempre que tal seja possível por parte da organização;
  - c) Medicação;
  - d) Fraldas.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve ainda permitir a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

#### NORMA 5ª

##### INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua do Abade de Baçal, 232 4050-077 PORTO, e as suas instalações são compostas por:
  - a) 8 quartos duplos e 6 triplos
  - b) 9 instalações sanitárias;
  - c) 1 sala de estar/atividades;
  - d) 1 sala de ginásio/atividades;
  - e) 4 salas de banho assistido;
  - f) 1 cabeleireiro/barbeiro;
  - g) 1 sala de banho geriátrica/banheira de hidromassagem
  - h) Área de vigilância/gabinete de enfermagem
  - i) Gabinete médico
  - j) Área de refeições

#### NORMA 6ª

##### ALOJAMENTO

1. O alojamento será realizado em quartos duplos ou triplos.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
3. A atribuição do espaço privado (quarto) é definido de acordo com a disponibilidade existente na área de quartos, e sempre que possível com as especificidades físicas e comportamentais dos clientes.
4. A personalização dos espaços privados é realizado de acordo com as características físicas do internamento e na medida do possível, com os gostos do cliente.
5. Os utentes poderão ser transferidos de quarto de acordo com o seu grau de dependência física, psíquica ou por incompatibilidade com outros utentes;
6. É proibido ter qualquer tipo de alimento, bebidas alcoólicas ou terapêutica no quarto, bem como ser portador de qualquer objeto corto-perfurante.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### NORMA 7ª

##### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta 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) Outras situações de acordo com avaliação da equipa técnica;
- d) Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos colaboradores da Instituição;
- e) O utente deve manifestar vontade em ser admitido, se capacidade para esse efeito. Em situação de incapacidade de expressar essa vontade, o pedido de admissão, sempre que aplicável, deve ser formulado por familiar ou representante legal que assumam a responsabilidade pelo acompanhamento e alta institucional.

#### NORMA 8ª

##### INSCRIÇÃO

1. Para efeito de avaliação da admissão, o utente ou o responsável deverá fazer um atendimento com a técnica para elaboração da proposta de admissão com vista a efetuar uma análise inicial relativamente aos critérios de admissibilidade do cliente e capacidade de resposta dos serviços. Deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente do responsável ou representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente do responsável ou representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente do responsável ou representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
  - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente
  - g) Comprovativos das despesas do utente
  - h) Declaração assinada pelo utente do responsável ou 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 9ª

##### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação social e economicamente desfavorecida (30%)

- b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (20%)
- c) Residente na freguesia da resposta social da Organização (20%)
- d) Grau de adequação dos serviços da Instituição às necessidades e expectativas dos clientes (20%)
- e) Frequência de outros serviços da Organização (10%)

**NORMA 10ª****ADMISSÃO**

1. Elaborada a proposta de admissão pelo Coordenador Técnico/Diretor Técnico baseada nas necessidades sociofamiliares e capacidades físicas, funcionais e cognitivas do potencial cliente, bem como na capacidade de resposta da valência, é competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente/ responsável/representante legal;
3. 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;
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. No ato de admissão são devidos os pagamentos relativos ao mês a que se refere;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato ao utente/responsável/representante legal.

**NORMA 11ª****ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão do utente, são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, sendo entregue o regulamento interno desta resposta social;
2. O período de adaptação do utente previsto neste regulamento é de 15 dias;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após a avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - c) Apresentação dos outros utentes;
  - d) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - e) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
  - f) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - g) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
  - h) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

- i) Elaborar a lista de pertences do utente
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que 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 12ª****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 do seu responsável 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****NORMA 13ª****HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24 horas/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

**NORMA 14ª****HORÁRIO DE VISITAS**

O período estipulado para visitas é compreendido entre as 14H e as 18H30, todos os dias da semana, incluindo sábados domingos e feriados, devendo permanecer junto do cliente apenas duas pessoas, salvo em situação de cumprimento de procedimentos que garantam a segurança dos utentes.

**NORMA 15ª****CÁLCULO DO RENDIMENTO**

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
  - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do 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) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria, se aplicável;
  - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

NORMA 16ª

#### 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 c) 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;
3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. À participação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, devendo atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

#### NORMA 17ª

##### REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As participações familiares são revistas anualmente no início do mês de março, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### NORMA 18ª

##### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no mês seguinte à sua realização/aquisição, com o pagamento da mensalidade do corrente mês;
3. Perante ausências de pagamento superiores a 30 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

#### NORMA 19ª

##### ALIMENTAÇÃO

O horário de refeições para os utentes é o seguinte: pequeno almoço 9H00; almoço 12H00; lanche 16H00; jantar 19H00; ceia 22H00.

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.

## NORMA 20ª

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.

## NORMA 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

## NORMA 22ª

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 Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, 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 atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

## NORMA 23ª

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 de Cuidados.

## NORMA 24ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes sempre que possível;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico pelo seu responsável ou familiar, sempre que se verifique a existência dessa

retaguarda familiar, sendo da sua responsabilidade a articulação com os serviços de saúde e a instituição;

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

#### NORMA 25ª

##### ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

#### NORMA 26ª

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

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a OBRA SOCIAL NOSSA SENHORA DA BOA VIAGEM pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo. Estes produtos poderão ter custos adicionais, que serão dados a conhecer ao utente e /ou seu familiar ou responsável.

#### NORMA 27ª

##### OUTROS SERVIÇOS

Cuidados de imagem, transporte ao exterior, despesas com medicação, e outros serviços não contemplados neste regulamento, poderão ser prestados quando previamente solicitados e contratualizados.

#### NORMA 28ª

##### DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS não se responsabiliza por eventuais danos ou perdas de objetos decorrentes do uso inadequado pelo residente.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

#### NORMA 29ª

##### GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, apenas pode ser realizada pela instituição mediante aplicação de medida judicial para o efeito.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS**

#### NORMA 30ª

##### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### NORMA 31ª

##### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome e formação 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;

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### NORMA 32ª

##### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens salvo decisão judicial em contrário;
  - 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;
  - k) Sair das instalações por si só, desde que tenha capacidade e autorização para tal, devendo para o efeito informar previamente os serviços sobre a duração da ausência, o local para onde se ausenta, e quem o acompanha, se tal for o caso.

**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. Sempre que necessário proceder-se-á à alteração do contrato de prestação de serviços. Esta alteração poderá ser realizada por meio de adenda;
- 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 qualquer alteração clínica do seu estado de saúde (alimentação, medicação, alergias, doenças infecto-contagiosas, etc.), fazendo prova da mesma;
- 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, bem como ao pagamento de serviços extra;
- 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA 33ª****DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL/RESPONSÁVEL****1. São direitos do representante legal/responsável:**

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b) Apresentar sugestões e reclamações verbalmente ou por escrito sobre o atendimento e serviços prestados ao utente, zelando pelo bem-estar do mesmo;
- c) Visitar o utente, seguindo o estipulado neste Regulamento;
- d) Participar no apoio ao utente desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do mesmo e não prejudique o funcionamento, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos serviços;
- e) Acompanhar o utente em saídas extemporâneas sempre que o desejarem, devendo para o efeito informar previamente os serviços sobre a duração da ausência e o local para onde se ausentam.

**2. São deveres do representante legal/responsável:**

- a) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
- b) Manter um bom relacionamento com os utentes, colaboradores e Instituição em geral;
- c) Assumir o compromisso de proceder à reintegração do utente em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento;
- d) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- e) Assumir o cumprimento das alíneas c) e e), do ponto 2 da norma 32ª, na ausência de uso de faculdades do utente.

## NORMA 34ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - d) Cessar este serviço, sempre que os utentes, representante legal ou responsável, 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;
  - e) Condicionar, suspender ou cessar visitas de familiares ou amigos do utente sempre que, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
  - a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - 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;

## NORMA 35ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

**NORMA 36ª****PAGAMENTO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Para retribuição do serviço prestado, o 1º Outorgante/Representante legal/Responsável, obriga-se a pagar ao 2º Outorgante uma mensalidade calculada mediante aplicação dos critérios estabelecidos pela legislação em vigor.
2. A participação mensal será paga até ao dia 8 (oito) do mês a que se refere, sendo a 1ª no ato de admissão.
3. No caso de atraso é acrescido 10% ao valor total a pagar.
4. Da participação mensal estão excluídos serviços extras e despesas inerentes a: medicação, fraldas, funerais, deslocações e acompanhamento ao exterior, consultas e exames médicos, fisioterapia, bem como outras despesas não contempladas no regulamento interno da valência.
5. O não cumprimento do estipulado no nº 1 e nº 2 da presente cláusula, terá como consequência o encaminhamento do processo, por parte do responsável do serviço para a reunião de Direção, para exclusão.

**NORMA 37ª****REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

**NORMA 38ª****SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. A suspensão é efetuada a pedido do cliente do seu representante legal ou responsável, por motivo de Internamento Hospitalar, Férias ou outros, nas seguintes condições:
  - a) Até 30 dias sem redução na participação mensal;
  - b) Mais de 30 dias, analisado pontualmente, aplicando os normativos e legislação em vigor.
2. Serão devidos ao 2º Outorgante os valores à data da suspensão dos mesmos.

**NORMA 39ª****CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS**

1. Por decisão unilateral do cliente/representante legal ou responsável a qualquer altura da vigência do mesmo, devendo para tanto a coordenação do serviço ser avisada com antecedência mínima de 30 dias.
2. Por decisão unilateral da Instituição, quando o cliente o seu representante legal ou responsável, não cumprirem as obrigações assumidas no contrato e regulamentos da resposta social, tais como:
  - a) Falta de pagamento por período superior a 1 mês

- b) Por inadaptação do cliente ao normal funcionamento da Instituição no período integração/adaptação que são de 15 dias
- c) Por acordo entre as partes ou morte do cliente

O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA 40ª

#### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo utente/responsável/representante legal a todo o momento e a qualquer profissional da resposta, bem como livro reclamações eletrónico.

NORMA 41ª

#### 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. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

### CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42ª

#### ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu responsável ou representante legal, bem como ao Instituto de Segurança Social, I.P. com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente/responsável/representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 43ª**

**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 44ª**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor após aprovação pela direção e respetiva ratificação pelo Instituto de Segurança Social, I.P.

*Obra Social/Na S<sup>a</sup> da Boa Viagem*