



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AMARES
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS
ERPI



INDICE

CAPÍTULO I	6
DISPOSIÇÕES GERAIS	6
Norma 1.ª	6
Âmbito de Aplicação	6
NORMA 2.ª	6
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	6
NORMA 3ª	7
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	7
NORMA 4ª	8
CUIDADOS E SERVIÇOS	8
NORMA 5ª	8
INSTALAÇÕES	8
CAPÍTULO II	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	9
NORMA 6ª	9
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	9
NORMA 7ª	9
INSCRIÇÃO	9
NORMA 8ª	10
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	10
NORMA 9ª	10
ADMISSÃO	10
NORMA 10ª	11
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES	11
NORMA 11ª	11
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	11



CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	12
NORMA 12ª.....	12
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	12
NORMA 13ª.....	12
VISITAS.....	12
NORMA 14ª.....	12
CÁLCULO DO RENDIMENTO	12
NORMA 15ª.....	13
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	13
NORMA 16ª.....	14
REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	14
NORMA 17ª.....	14
PAGAMENTO DE MENSALIDADES E OUTRAS DESPESAS	14
CAPÍTULO IV.....	15
PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	15
NORMA 18ª.....	15
ALIMENTAÇÃO	15
NORMA 19ª.....	15
CUIDADOS DE HIGIENE.....	15
NORMA 20ª.....	15
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE	15
NORMA 21ª.....	16
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	16
NORMA 22ª.....	16
APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;.....	16
NORMA 23ª.....	16
CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	16
NORMA 24ª.....	16



ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS	16
NORMA 25ª.....	16
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	16
NORMA 26ª.....	17
SAÍDAS DO LAR	17
NORMA 27ª.....	17
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	17
NORMA 28ª.....	18
GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS	18
CAPÍTULO V – RECURSOS	18
NORMA 29ª.....	18
PESSOAL.....	18
NORMA 30ª.....	18
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA	18
CAPÍTULO VI.....	18
DIREITOS E DEVERES	18
NORMA 31ª.....	18
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	18
NORMA 32ª.....	20
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	20
NORMA 33ª.....	21
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	21
NORMA 34ª.....	21
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS UTENTES	21
NORMA 35ª.....	21
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	21
NORMA 36ª.....	21
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	21



NORMA 37ª	22
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	22
NORMA 38ª	22
PROCEDIMENTO EM CASO DE DESAPARECIMENTO DE UTENTES	22
NORMA 39ª	22
PROCEDIMENTO EM CASO DE DOENÇA DOS UTENTES	22
CAPÍTULO VII	22
DISPOSIÇÕES FINAIS	22
NORMA 40ª	22
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	22
NORMA 41ª	23
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	23
NORMA 42ª	23
ENTRADA EM VIGOR	23

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1.^a

Âmbito de Aplicação

1. A Santa Casa da Misericórdia de Amares é um estabelecimento com as Respostas Sociais na área da Infância, Juventude e População Idosa; tem a sua sede na Rua Dr. Eduardo Gonçalves, 17 – A, código postal 4720 – 345, na União de freguesias de Ferreiros, Prozelo e Besteiros, Concelho de Amares, Distrito de Braga, Telefone n.º 253 909 220 / 253 909 225, Fax n.º 253 909 229, E-Mail: scmamares@telepac.mail.pt, contribuinte n.º 500 874 921.
2. A Resposta Social da Estrutura Residencial para Idosos, adiante designado por ERPI, funciona na Rua Dr. Eduardo Gonçalves, 17 – A, 4720 – 345, na União das freguesias de Ferreiros, Prozelo e Besteiros, com acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga celebrado em 30/12/1986.
3. O presente regulamento contém as normas que dizem respeito aos direitos e deveres dos utentes/clientes, e toda a organização interna da ERPI.

NORMA 2.^a

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 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. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Acordo de Empresa publicado no Boletim de Trabalho e Emprego 1^a serie n.º47 de 22/12/2001.

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, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;
- 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 com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.



NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos aposentos;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI 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 ERPI assegura ainda outros serviços não incluídos no preço/comparticipação base, nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Fisioterapia;
 - d) Outros.
4. A ERPI assegura a assistência religiosa.

NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediada na Rua Dr. Eduardo Gonçalves 17-A, 4720-345 345, na União de freguesias de Ferreiros, Prozelos e Besteiros, Concelho de Amarelos e as suas instalações são compostas por:
 - a) Gabinete de Direção Técnica
 - b) 8 Instalações sanitárias;
 - c) 2 salas de estar
 - d) 3 Salas de banho assistido
 - e) 4 balneários
 - f) Sala de convívio/actividades
 - g) Sala de refeições
 - h) 6 quartos duplos
 - i) 6 suites (quartos duplos com WC)



- j) 8 quartos individuais sem WC
- k) 2 quartos individuais com WC
- l) 5 quartos tripos
- m) 8 Wc's
- n) Capela
- o) Gabinete médico
- p) Gabinete de enfermagem
- q) Lavandaria e rouparia
- r) Sala de visitas
- s) Cozinha

2. 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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, os utentes deverão fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e quando necessário do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e quando necessário do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e quando necessário do representante legal;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com um resumo da história clínica, indicação terapêutica e com a referência de que não é portador de doença infecto-contagiosa ou mental, e/ou caso sofra de uma destas, documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada;
- 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. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. 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 da documentação referida no ponto 1.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica desta 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 Mesa Administrativa ou seu representante;
3. Da decisão proferida no âmbito do processo de admissão será dado conhecimento ao utente ou familiar responsável ou representante legal, caso exista, 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 através da aplicação de instrumentos, como por exemplo a escala de Barthel, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços a prestar;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
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. No entanto, tal facto não confere qualquer prioridade em futura admissão.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

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 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) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços



2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;

NORMA 13ª

VISITAS

1. São facultadas as visitas dos familiares dos utentes da Estrutura Residencial de acordo com o horário Afixado em local visível;
2. As visitas não podem ser feitas quando os utentes já estiverem a repousar e no horário de refeições, salvo quando estiverem acamados e dentro do horário estabelecido;
3. Às visitas é permitido trazerem bens alimentares para os utentes desde que com o conhecimento da Diretora Técnica e/ou Enfermeira e na ausência destas, com conhecimento das ajudantes de Lar de serviço.

NORMA 14ª

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 agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

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

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

NORMA 15ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 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 à prova dos rendimentos do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

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

5. A ocultação ou falsas declarações de rendimentos ou a não observância do dever de informar previsto na alínea anterior do presente regulamento, serão punidas com a anulação unilateral do contrato, para além do direito a justo ressarcimento pelas perdas efetivas por parte da SCMA de Amarelos.

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

7. Em caso de alteração à tabela em vigor os utentes ou familiares responsáveis ou representantes legais, caso existam, serão avisados com 30 dias de antecedência relativamente à sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito de resolução do contrato a que a estes assiste no caso de discordância com as alterações comunicadas.

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.

10. Iniciando-se a frequência na resposta social durante a primeira quinzena de cada mês, o pagamento das comparticipações do utente e da família são pagas na totalidade, sendo que após esta data as comparticipações terão uma redução de 50%.

NORMA 16ª

REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. As comparticipações serão revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar por alteração do grau de dependência do utente.

2. No caso de apurar-se aumento e/ou alteração do grau de dependência do utente, deverá(ão) tal(ais) facto(s) ser(em) comunicado(s) por escrito ao utente ou familiar responsável ou representante legal, caso exista, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que produza(m) efeito(s), sem prejuízo do direito à resolução do contrato que é conferido às partes, no caso de discordância.

NORMA 17ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES E OUTRAS DESPESAS

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição e durante o respectivo horário de expediente;

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, à sua realização nos serviços administrativos da SCMA;

3. Em caso de ausências dos utentes por motivo de doença haverá lugar à dedução do valor total das despesas de internamento hospitalar, desde que sejam hospitais convencionados com a Administração Regional de Saúde, à exceção de hospitais de Cuidados Continuados e desde que o internamento hospitalar tenha o assentimento ou concordância do médico da instituição.

4. 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, mediante comunicação ao utente ou familiar responsável ou representante legal, caso exista, sem prejuízo do direito de rescisão do contrato que, neste caso, assiste à Instituição.



5. Despesas por conta do utente: vestuário e calçado, medicamentos, fraldas, intervenções cirúrgicas e/ou internamento em clínicas privadas, deslocações particulares e transporte em ambulância sem indicação médica realizadas pelo Utente-residente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com actividades ocupacionais, são da sua responsabilidade. São ainda da responsabilidade do Utente, 50% das despesas com suplementos nutritivos.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço ade manhã, 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.
4. A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita ao Serviço de Internamento com o mínimo de 24 horas de antecedência;
5. Os utentes devem comparecer com pontualidade no refeitório;
6. Não é permitido levar alimentos ou restos para fora do refeitório, exceptuando pão e fruta;
7. A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições;
8. O acesso á cozinha só é permitido aos utentes que nela prestem actividades definidas pela Equipa Técnica;
9. Os utentes deverão manter uma atitude correta em relação a companheiros e pessoal. O pessoal de serviço tem autoridade conferida pela Mesa Administrativa, para convidar a sair do refeitório os responsáveis pela quebra de harmonia.
10. Os familiares ou amigos dos utentes poderão almoçar ou jantar com estes desde que a reserva da sua refeição seja efectuada até às 18:00 horas do dia útil anterior, mediante pagamento da mesma junto dos serviços administrativos, limitado a 4 pessoas por refeição;

NORMA 19ª

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 20ª

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 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animadora;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização do familiar responsável ou representante legal, caso exista, quando os utentes não sejam hábeis para o fazer, sempre que são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

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 de Cuidados.

NORMA 23ª

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
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 auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 25ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, não estando este

tipo de apoio incluído no valor da comparticipação, devendo a ERPI informar os utentes e responsáveis legais do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 26ª

SAÍDAS DO LAR

1. Os utentes poderão sair livremente, mediante declaração de responsabilidade assinada no acto de admissão, para passeios diários, se o seu estado de saúde o permitir;
2. As restrições às saídas dos utentes, sem acompanhamento do pessoal, têm apenas lugar no caso de idosos desprovidos de orientação espaço-temporal. Em caso de discordância deste procedimento, por parte do familiar responsável pelo internamento ou por parte do representante legal, caso exista, este obriga-se a assinar um termo de responsabilidade em que assume a responsabilidade pelas saídas autónomas do utente;
3. Todas as saídas diárias, ainda que por curtos períodos, carecem de autorização, devendo o utente informar os serviços da sua ausência;
4. Os utentes podem, ao longo do ano, gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições temporais, desde que a Equipa Técnica seja previamente avisada e que a mensalidade seja paga;
5. As saídas por mais de 24 horas necessitam de aviso prévio à Equipa Técnica ou na sua ausência, às ajudantes de Lar e Centro de Dia ao serviço, sendo da responsabilidade do residente ou familiar informar e preencher um impresso destinado para o efeito;

NORMA 27ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens dos utentes, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objectos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente e /ou responsável e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do falecimento na posse do residente, serão discriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois funcionários e entregue nos serviços administrativos da Santa Casa da Misericórdia de Amares;
4. Estes bens e valores serão entregues ao responsável pelo utente, mediante protocolo de entrega.
5. Caso os utentes ou a família queiram doar bens ou valores à instituição, poderão fazê-lo mediante doação ou testamento.



NORMA 28ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, 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;

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL

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

NORMA 30ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica Superior de Serviço Social.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª

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 com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;



- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Zelar pela boa conservação das instalações e cumprir com as normas de higiene e segurança em vigor;
- i) Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
- j) Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes utentes/clientes;
- k) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo presente regulamento ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas;
- l) Não repreender ou ter comportamento incorrecto para com o pessoal da instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte do pessoal ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados à Diretora Técnica, que tomará as providências exigidas por cada caso;
- m) Avisar o pessoal de serviço sempre que se ausente do estabelecimento ou falte às refeições.

Restrições

É proibido aos utentes da ERPI:

1. Manter nos quartos rádios ou televisões a funcionar, depois do horário considerado como descanso (22H);
2. Possuir e consumir nos quartos bebidas alcoólicas e tabaco;
3. Colocar objectos na parede do quarto, sem autorização da Direcção;
4. Ter no quarto alimentos susceptíveis de se deteriorarem;
5. Utilizar o quarto para fins diferentes aos estabelecidos, assim como ocupá-lo com objectos estranhos ao seu fim, nomeadamente electrodomésticos, aparelhos eléctricos e/ou alimentados por fontes de energia;



6. Acender velas;
7. Estados de embriaguez;
8. Posse de armas, facas ou outros objectos contundente;
9. Levar alimentos para fora do refeitório, excepto pão e fruta;
10. Permanecer no refeitório no horário fora das refeições;
11. Fechar a porta do quarto à chave.

NORMA 32ª

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 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 ou familiar responsável ou representante legal, caso exista, 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 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 utentes;



NORMA 33ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 34ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DOS UTENTES

1. Quando os utentes vão de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelos mesmos, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade dos utentes, sofre uma redução de 25% quando estes se ausentam durante 7 ou mais dias consecutivos;

NORMA 35ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, os utentes têm de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Haverá ainda lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:
 - a) Não cumprimento dos deveres e restrições constantes na Norma 31º do presente Regulamento;
 - b) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
 - c) Ausência definitiva do utente.
4. Será imputada aos familiares ou representante legal, caso exista, a responsabilidade de providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, bem assim em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, pelos utentes e/ou familiares.



NORMA 37ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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;

NORMA 38ª

PROCEDIMENTO EM CASO DE DESAPARECIMENTO DE UTENTES

1. Em caso de desaparecimento de um Utente, a Equipa Técnica ou na sua ausência a ajudante de Lar e Centro de Dia, contactará imediatamente com o familiar responsável pelo internamento ou representante legal, caso exista, sugerindo contactos com a rede familiar e de amigos, providenciando, simultaneamente, para que os responsáveis máximos pelo Estabelecimento sejam do facto informados.
2. Deverá efectuar, após comunicação e consentimento do responsável do internamento, contacto imediato e pessoal com a G.N.R., dando nota do desaparecimento do mesmo.
3. Estes procedimentos são da responsabilidade respectivamente, da Equipa Técnica, das ajudantes de lar e centro de dia ao serviço.

NORMA 39ª

PROCEDIMENTO EM CASO DE DOENÇA DOS UTENTES

1. Sempre que um utente esteja doente ou seja hospitalizado, o familiar responsável pelo internamento ou representante legal, caso exista, deverá ser avisado pela equipa de enfermagem, ou na ausência desta, pelas Ajudantes de Lar e Centro Dia ao serviço.
2. Em caso de internamento hospitalar, a enfermeira ou alguém por si delegado, deverá estar em permanente contacto telefónico com o hospital, procurando informar-se do estado de saúde do utente, mantendo familiar responsável ou representante legal, caso exista, informado;
3. Em situações de emergência os familiares dos utentes serão imediatamente informados e deverão acompanhar os seus familiares nos serviços de saúde, ficando a instituição responsável pelo utente até o familiar chegar;
4. Em caso de consultas externas previamente marcadas, exames complementares de diagnóstico ou situações similares, deverão os familiares responsabilizar-se pelo transporte e acompanhamento do utente, salvo a contratualização de serviços complementares nos termos da norma 4ª, numero 3, alínea b).

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 40ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;



2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas aos utentes ou seus representantes legais, 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 aos utentes ou representantes legais ou familiares no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 41ª

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 42ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento interno foi aprovado em reunião da Comissão Administrativa de 20 de Maio de 2016, entrando em vigor em 20 de Junho de 2016.

A Comissão Administrativa,

Coordenador

Pe. Avelino dos Santos Mendes

Secretário

António Araújo Almeida

Vogal

Álvaro José da Silva

Vogal

José Firmino Pinheiro Fernandes



Vogal

Paulo Jorge Almeida Gomes

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

DECLARAÇÃO

Eu, _____ (nome) responsável pelo/a utente
_____ (nome) declaro ter recebido um exemplar do
Regulamento Interno da Resposta Social – ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas
Idosas.

Santa Casa da Misericórdia de Amares, _____ de _____ de 201__

Utente/Responsável