



## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social de Paramos, designado por CSP, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 31/07/2002, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) 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 nº196-A/2015, de 1 Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de 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, 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 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;
  - 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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b) Cuidados de higiene;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. 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 assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cuidados de imagem;
  - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - c) Fisioterapia;
4. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda assistência religiosa.

**NORMA 5ª**  
**INSTALAÇÕES**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada na Rua Vale do Vouga n.º 350, na freguesia de Paramos, telefone 22 733 14 60, correio eletrónico: [geral@centrosocialparamos.org](mailto:geral@centrosocialparamos.org) e as suas instalações são compostas por:
  - a. 14 quartos individuais e 8 quartos duplos, cada um com casa de banho privativa;
  - b. 2 salas de banho assistido;
  - c. 2 salas de refeições/convívio, em comum com a resposta social de CD ;
  - d. 1 sala de atividades, em comum com a resposta social CD;
  - e. 1 gabinete médico e de enfermagem;
  - f. 1 receção, em comum com a resposta social CD;
  - g. 1 gabinete técnico, em comum com a resposta social CD ;
  - h. 1 sala de reuniões, em comum com a resposta social CD;
  - i. 1 sala multiusos, em comum com a resposta social CD;
  - j. Cozinha e despensa, em comum com a resposta social CD e SAD;
  - k. Lavandaria/rouparia, em comum com a resposta social CD e SAD;
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

1. O utente deve manifestar vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deve ser formulado por familiar ou representante que assuma a responsabilidade pela admissão do utente.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do CSP, tem capacidade para 30 utentes de ambos os sexos com idade igual ou superior a 65 anos. Destas, 6 são destinadas a utentes encaminhados pela Segurança Social ao abrigo do “Programa Idosos em Lar” e outras 6 são extra acordo com a Segurança Social, sendo que para estas não se aplicam os critérios de hierarquização abaixo definidos.
3. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da NORMA 3ª.

### NORMA 7ª INSCRIÇÃO

1. O pedido de admissão poderá ser efetuado pela pessoa que se está a candidatar à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, pelo seu representante, ou por via institucional;
2. Para proceder à candidatura, deverá preencher a ficha de candidatura com indicação do (s) responsável (eis) pelo utente e apresentar os seguintes documentos, ou respetivas cópias:
  - a. Bilhete de identidade/cartão do cidadão do candidato e do representante legal;
  - b. Cartão de contribuinte do candidato e do representante legal;
  - c. Cartão de beneficiário do candidato;
  - d. Cartão do Serviço Nacional de Saúde (cartão de utente) ou de outro subsistema de saúde;
  - e. Declaração médica comprovativa da situação clínica do candidato e boletim de vacinas;
  - f. Certificado médico de que o candidato não é portador de doença infecto-contagiosa ou mental, impeditiva da normal vivência em ERPI;
  - g. Recibos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar relativo ao mês anterior à data de candidatura e a última declaração de IRS e respetivos anexos;
  - h. Documento comprovativo da pensão;
  - i. Recibo da renda de casa ou declaração do banco onde conste o valor da prestação do empréstimo bancário para aquisição de habitação própria;
  - j. Lista da medicação crónica com indicação da posologia;
  - k. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
3. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
4. A ficha de candidatura, disponível nesta Instituição, e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do edifício do “Lar de S. José”;
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
7. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.

### NORMA 8ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de admissão e constituirão fatores de acesso prioritário à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (hierarquização):
  - a. Situação de carência económico (25%);
  - b. Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados necessários (20%);
  - c. Ser natural e/ou residente no concelho de Espinho ou zonas limítrofes (17,5%);



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

- d. Ter elementos de referência a frequentar respostas do CSP (15%);
- e. Risco de isolamento social (12,5%);
- f. O grau de dependência (10%);
- g. Ser associado da instituição ou familiar de colaborador do Centro Social de Paramos.

#### **NORMA 9ª ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da Direção ou a quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A decisão sobre o processo de admissão compete à Direção;
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de grande urgência, 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 primeira mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições, 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 da carta de admissibilidade/ não admissibilidade ou por e-mail, ficando essa informação registada na ficha de candidatura.

#### **NORMA 10ª ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 6 meses;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, 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 atividades 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. Após o período de adaptação, proceder-se-á à elaboração de relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
5. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que determinam 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. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a. Ficha de candidatura sénior;
  - b. Carta de admissibilidade e carta de aprovação;
  - c. Contrato de prestação de serviços;
  - d. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – pessoa significativa (familiar, responsável legal, ou outro);
  - e. Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, cópias da declaração de rendimentos, do BI/CC, etc);
  - f. Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
  - g. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
  - h. Processo Individual de Saúde do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
  - i. Identificação e contactos da (s) pessoa (s) significativa (s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
  - j. Ficha de avaliação inicial;
  - k. Escalas de Avaliação;
  - l. Programa e Avaliação do Acolhimento (PAA);
  - m. Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
  - n. Relatório (s) de monitorização e avaliação do PI;
  - o. Registo da prestação dos serviços e participação nas atividades;
  - p. Registo das ocorrências de situações anómalas;
  - q. Registo de períodos de ausência;
  - r. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexado os documentos comprovativos;
  - s. Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

**CAPÍTULO III****REGRAS DE FUNCIONAMENTO****NORMA 12ª****HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

**NORMA 13ª****REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. Os utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas têm que cumprir todas as regras de funcionamento da resposta social.
2. É expressamente proibido:
  - a. Fumar dentro das instalações;
  - b. Fazer-se acompanhar de animais;
  - c. Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
  - d. O uso de botijas, cobertores elétricos e aquecedores pessoais;



- e. Lavar e secar roupa nos quartos;
  - f. Guardar nos quartos sem o conhecimento do Responsável Técnico qualquer tipo de produtos alimentares;
  - g. Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas;
  - h. O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
  - i. O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros por forma a não incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno.
3. Os utentes e/ou familiar deverão comunicar à Técnica responsável pela resposta social, a intenção de se ausentarem da Instituição, informando sempre que possível a hora prevista de regresso.
4. A Diretora Técnica pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou anomalia psíquica, de forma a garantir, a satisfação das condições de segurança.

#### NORMA 14ª

##### VISITAS

1. Os utentes poderão receber visitas entre as 14h30 e as 18h30. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutra horário, desde que não perturbe o normal funcionamento da Instituição.
2. Todas as visitas terão que efetuar o registo da entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na receção.
3. Caso pretendam as visitas poderão efetuar as refeições na Instituição, mediante requisição prévia e pagamento dos valores afixados.

#### NORMA 15ª

##### CÁLCULO DO RENDIMENTO DO UTENTE

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

### **NORMA 16ª**

#### **COMPARTICIPAÇÕES**

- 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;
- À comparticipação familiar pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
- Para efeitos da determinação da comparticipação dos familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
- Os critérios para apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação referida no número anterior, constam de regulamento interno.
- O valor da mensalidade inclui a prestação de serviços, indispensáveis à satisfação das necessidades básicas e podem ser os seguintes:
  - Alimentação
  - Cuidados de higiene pessoal;
  - Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - Administração de fármacos;
  - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
  - Depósito e guarda dos bens do utente;
  - Gestão de bens monetários;
- Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência no Lar.
- As despesas com medicamentos, consultas médicas de especialidade ou de reabilitação, fraldas, próteses ou ajudas técnicas, não estão incluídas na mensalidade, pelo que serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis.

### **NORMA 17ª**

#### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.

### **NORMA 18ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao final do mês a que diz respeito, na Secretaria da Instituição ou preferencialmente por transferência bancária.
- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, junto com a mensalidade do mês seguinte à sua realização/participação.



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

#### **CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

##### **NORMA 19ª ALIMENTAÇÃO**

1. As refeições são servidas nos refeitórios (somente em casos especiais e autorizados pela Diretora Técnica poderão ser servidas nos quartos) nos seguintes horários:
  - Pequeno-almoço – 8h-9h30
  - Almoço – 12h-13h
  - Lanche – 16h15-17h
  - Jantar – 18h30-20h
  - Ceia – 21h-22h
2. Será servido um complemento (pequeno lanche) às 10h30;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. Os utentes que pretenderem dieta terapêutica deverão apresentar indicação clínica;
5. 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, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza;
2. No que concerne às roupas pessoais, os utentes são vivamente aconselhados a seguir as seguintes instruções:
  - a. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação;
  - b. O utente deve organizar uma lista das suas peças pessoais, o qual deverá ser entregue à Diretora Técnica, sendo que o Lar não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido incluído na lista de pertences.

##### **NORMA 22ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Animadora Sociocultural e Diretora Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores 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;
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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. As despesas com a aquisição da medicação transporte, acompanhamento e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do utente, família ou do seu representante (consoante tabela em vigor), não sendo assumidas pela Instituição;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

**NORMA 25ª****ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita;
2. A administração de medicação ao utente durante o período de permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
3. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente, família ou responsável, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da responsabilidade do utente, família ou responsável.

**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, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação mensal, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**NORMA 27ª****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;

**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;

**NORMA 29ª****OUTROS SERVIÇOS**

O Centro Social de Paramos providenciará no sentido de os utentes que o solicitem, obtenham assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado.

**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, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

**NORMA 31ª  
DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste serviço de 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 Animadora Sociocultural.

**CAPÍTULO VI  
DIREITOS E DEVERES****NORMA 32ª  
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes e familiares/responsáveis:
  - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g. Ter acesso à ementa semanal;
  - h. A inviolabilidade da correspondência;
  - i. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes e familiares/responsáveis:
  - a. Colaborar com a equipa da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b. Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e os dirigentes da Instituição;
  - c. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
  - e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

*Autu***NORMA 33ª****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. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
2. São deveres 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 34ª****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

**NORMA 35ª****INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 8 dias de antecedência.

**NORMA 36ª****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 integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal comunicação o pagamento da mensalidade do mês imediato.



**NORMA 37ª**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou na sua ausência na secretaria, sempre que desejado.

**NORMA 38ª**  
**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 Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

**CAPÍTULO VII**  
**AVALIAÇÃO DOS CLIENTES E DOS SERVIÇOS**

**NORMA 39ª**

1. O plano anual de atividades e funcionamento dos serviços serão objeto de duas avaliações anuais, em novembro e em maio;
2. Os dados recolhidos serão tratados e elaborados relatórios, sendo dado conhecimento aos responsáveis pelo utente e ao utente os resultados e das ações corretivas que se julgarem conveniente implementar;
3. Os responsáveis pelo utente e o próprio utente são ainda convidados a apresentar, em qualquer momento, sugestões de melhoria dos serviços.

**CAPÍTULO VIII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 40ª**

**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 representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar 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**

**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

A responsável pela avaliação da eficácia do tratamento das reclamações é a Diretora de Serviços.



**NORMA 43ª**  
**ENTRADA EM VIGOR**

1. Este Regulamento Interno foi revisto e nele introduzidas alterações, sendo que as mesmas foram aprovadas pela Direção a 22.07.2020, e dado conhecimento ao Instituto Segurança Social, cumprindo o prazo de 30 dias antes da entrada em vigor, conforme determina o nº 39 C do Dec. Lei nº 33/2014 de 4 de Março. A nova versão foi ainda publicitada no site da Instituição a fim de que os interessados tenham dele conhecimento;
2. Pelo exposto no nº 1 deste artigo, o presente regulamento entra em vigor no dia 1 de Setembro de 2020.

Paramos, 22.07.2020

A Direção

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

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

Eu, \_\_\_\_\_ utente/familiar (\*) do utente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declaro que tomei conhecimento das normas constantes no Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI, não tendo qualquer dúvida e comprometo-me a cumprir ou a fazer cumprir todas as normas nele referenciadas.

Paramos, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente/familiar do utente)

(\*) – Riscar “utente” caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

