



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Santa Joana Princesa designado por CSSJP, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 03/04/2009 pertencente a uma IPSS, uma instituição particular de solidariedade social rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria n.º 67/2012, de 21/03, pela Portaria n.º 196 – A/2015, de 01 de Julho, o Compromisso de Cooperação em vigor, assinado entre o MTSS e os representantes das IPSS's e o desenvolvimento desta resposta social é orientado tendo por base os procedimentos e instrumentos previstos no Manual de Gestão da Qualidade, editado pelo ISS.IP.

NORMA III **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível desta resposta social.

NORMA IV **Serviços**

1. A estrutura residencial presta um conjunto de actividades e serviços, designadamente:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Actividades 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 actividades da vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A estrutura residencial deve permitir:
 - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - 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;
 - c) Tendo por base os pressupostos do MGQ (Manual Gestão da Qualidade), e tendo em conta a intervenção delineada pela ERPI do CSSJP, a atuação consubstancia-se também no seguinte item:
 - Plano individual de cuidados e sua reavaliação.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 1 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



3. A estrutura residencial pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente fisioterapia, cuidados de imagem e transporte.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V Condições de Admissão

São condições de admissão nesta estrutura residencial:

1. Pessoas maiores de 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta social e que apresentem declaração médica em conforme o estado de saúde não ser incompatível com a frequência da mesma.
2. Excecionalmente e sempre que as circunstâncias tal aconselhem, o Lar pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior.
3. Vontade expressa e unilateral do utente em ser admitido.

NORMA VI Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade / CC do utente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2 Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3 Número de Identificação da Segurança Social do utente (NISS);
- 1.4 Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que pertença;
- 1.5 Cartão de Pensionista;
- 1.6 Declaração de Pensões passada pelo respetivo Centro Distrital de Segurança Social ou da Caixa Nacional de Aposentações;
- 1.7 Atestado de residência passado pela Junta de Freguesia;
- 1.8 Boletim de vacinas e relatório médico respeitante a quaisquer situações de dependência do utente, bem como indicação da tabela terapêutica;
- 1.9 Declaração médica em conforme o estado de saúde não ser incompatível com a frequência esta resposta social;
- 1.10 Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.11 Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração / constituição de processo;
- 1.12 Boletim de Inscrição de Sócio do CSSJP.

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano civil.

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do CSSJP, no ato da inscrição. Caso tal não se verifique, a inscrição fica suspensa até a entrega de todos os documentos probatórios, no prazo limite de cinco (5) dias úteis.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes, segundo a seguinte ponderação por percentagem (escala de 0 a 100%):

1. A vulnerabilidade económico-social, o grau de degradação das condições habitacionais e de isolamento (25%);
2. A inexistência de apoio familiar, designadamente quando motivado por desajustamento irreconciliável (25%);

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 2 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



3. Ser utente do Centro de Dia do CSSJP (20%);
4. A naturalidade ou residência no Concelho de Aveiro (10%);
5. A antiguidade do pedido de admissão (10%);
6. A antiguidade como associado do CSSJP (10%).
7. Excluem da aplicação destes critérios, os utentes admitidos no âmbito das vagas sociais, a seleccionar e indicar pela Segurança Social.

NORMA VIII

Admissão

1. A admissão dos utentes é da responsabilidade da Direção do CSSJP, mediante parecer da Direção Técnica, em colaboração com os familiares ou com o representante legal.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 7 dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

1. Tendo em conta a futura integração dos utentes na ERPI, o Corpo Técnico desta resposta social promoverá reuniões individuais com o residente ou representante legal para se inteirar de todas as informações relevantes acerca do novo utente, preenchimento conjunto do processo individual do utente, explicação das normas adotadas na ERPI do CSSJP e do programa de acolhimento inicial.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação do residente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado, e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações da ERPI.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o CSSJP comunicará esta situação ao utente ou representante legal, bem como dará a conhecer se existe lista de espera, preferencialmente por e-mail.
2. A lista de espera será constituída seguindo os seguintes critérios:
 - a) A vulnerabilidade económico-social, o grau de degradação das condições habitacionais e de isolamento;
 - b) A inexistência de apoio familiar, designadamente quando motivado por desajustamento irreconciliável;
 - c) Ser utente do Centro de Dia do CSSJP;
 - d) Data de inscrição na ERPI.
3. O utente será retirado da lista de espera, mediante informação de desistência por parte do utente ou representante legal, em consequência de admissão noutra instituição, alteração de residência ou óbito do utente.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 3 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. A ERPI do Centro Social Santa Joana Princesa está sediado na Rua D. João II, Freguesia de Santa Joana, em Aveiro, e as suas instalações são compostas por:
 - Área de receção;
 - Área de direção, serviços técnicos e administrativos (em comum com outras respostas sociais);
 - Área de instalações para o pessoal;
 - 19 Quartos com instalações sanitárias privativas;
 - 2 Salas de Actividades (em comum com outras respostas sociais);
 - 1 Sala de Convívio (em comum com outras respostas sociais);
 - Refeitório (em comum com outras respostas sociais);
 - Salão de Cabeleireiro (em comum com outras respostas sociais);
 - Sala para Serviço Religioso (em comum com outras respostas sociais);
 - Gabinete de Enfermagem;
 - Gabinete Médico;
 - Instalação sanitária para banho assistido;
 - Sala de Tratamentos;
 - 9 Instalações sanitárias comuns;
 - Cozinha (em comum com outras respostas sociais);
 - Lavandaria (em comum com outras respostas sociais).

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

- 1 – A ERPI do CSSJP funciona, ininterruptamente, todos os dias do ano.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento relativo a serviços prestados pela ERPI do CSSJP será pago no mesmo local e período, contra recibo.
3. O valor da participação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos de higiene pessoal (fraldas, cuecas-fralda, pensos, resguardos), que serão exclusivamente fornecidos pelo CSSJP, deslocações em ambulância (à taxa aplicada ao momento do ato), material médico-cirúrgico, tratamentos e terapias externas, consultas externas, análises clínicas, exames de diagnóstico externos, os quais podem ser agilizados pela ERPI mediante o pagamento integral do seu custo.
4. O atraso no pagamento da participação, desde que imputável culposamente aos legais representantes do utente, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até dez dias de atraso (dia 18) e de 20%, até vinte dias de atraso (dia 28), sem prejuízo da aplicação de quaisquer outras medidas fixadas no presente regulamento.

NORMA XV

Tabela de Participações Familiares

- A. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
- B. **A Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS)** – Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 4 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



A – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Âmbito

As presentes orientações regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolvem respostas sociais e aplicam-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as IPSS ou equiparadas e o Instituto da Segurança Social, I.P.

2. Definição de comparticipação familiar

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

3. Agregado familiar

3.1. Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

4. Rendimentos do agregado familiar

4.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- a) Prediais;
- b) De capitais;
- c) Outras formas de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

4.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 4.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga pelo senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

4.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

4.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 5 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



- 4.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 4.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
5. Despesas fixas do agregado familiar
- 5.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 5.2. Para além das despesas referidas em 5.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
- 5.3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
6. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar
- 6.1. O rendimento *per capita* é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12} - D$$

n

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

7. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

- 7.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- 7.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- 7.1.2. A falta de entrega de documentos a que se refere o ponto 7.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 7.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8. Montante máximo da comparticipação familiar

- 8.1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 6 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



8.2. O disposto no n.º 8.1. não é aplicável no caso da ERPI, dado que nesta resposta social não é aplicado um montante máximo de comparticipação familiar. O Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário dita na norma VII o seguinte:

- O valor de referência no ano de 2015, é de 970,00€ por mês, sendo o mesmo reavaliado anualmente.
- O somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido no ponto anterior, pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

8.3. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

9. Revisão da comparticipação familiar

9.1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.

9.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.

9.3. Da aplicação dos novos referenciais constantes da Circular nº 4, não podem resultar aumentos superiores a 5%, a menos que ocorram aumentos de rendimentos que assim o determinem.

B – APURAMENTO DO MONTANTE DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR POR RESPOSTA SOCIAL

10. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

10.1. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.

10.1.1. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.

10.1.2. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

10.2. À comparticipação familiar apurada nos termos do ponto 11.1. pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

10.2.1. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a 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.

10.2.1.1. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a 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, de forma a se proporcionarem serviços de qualidade aos utentes.

11. Por deliberação da Direção do CSSJP, e para além do que se encontra estipulado na Circular Normativa n.º 4, serão ainda aplicados os seguintes descontos na comparticipação familiar, desde que se tratem de ausências previstas, e sejam transmitidas com aviso prévio de 8 dias:

– de 10% em caso de ausência de 10 dias úteis seguidos, devidamente justificada.

11.1. De 10% para filhos de funcionários e para familiares dos corpos diretivos (filhos / netos - Descendentes ou Pais / sogros ou Avós - Ascendentes).

12. No caso de existir pretensão de desistência de frequência da ERPI, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito à Diretora Técnica com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.

13. Nas situações de falecimento, será efetuado o levantamento de todas as despesas (comparticipação familiar mensal, valor de medicamentos, artigos de higiene pessoal - fraldas, cueca-fralda, pensos, resguardos, deslocações em ambulância, material médico-cirúrgico, tratamentos e terapias externas, consultas externas, análises clínicas, exames

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 7 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



de diagnóstico externos), para que no prazo de oito dias se salde a conta corrente do utente.

NORMA XVI

Refeições

A ERPI providencia por uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.

- As refeições são servidas no refeitório.

- Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em outro lugar que a ERPI julgue conveniente e adequado.

- A ERPI elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições principais.

O horário normal das refeições é o seguinte:

- Pequeno-almoço das 08:00 às 09:30 horas
- Almoço das 12:00 às 13:00 horas
- Lanche das 16:00 às 16:45 horas
- Jantar das 19:15 às 20:00 horas
- A ERPI, para além das refeições a que se reporta o artigo anterior, garante um suplemento alimentar a meio da manhã e antes do deitar, constituído por uma ceia ligeira, aos utentes que o pretendam e/ou necessitem.
- A dieta alimentar é organizada pela ERPI, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica expressa.

NORMA XVII

Outras Regras de Funcionamento

Alimentação:

- Os horários das refeições e das visitas devem constar de documento escrito e exposto em local visível e adequado;
- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento escrupuloso e obrigatório;
- O bolo de aniversário dos utentes será fornecido pela ERPI, mediante solicitação do utente e/ou familiares à Animadora Social, com 5 dias de antecedência, e respetivo pagamento que constará do recibo mensal. Este serviço constará de documento escrito e exposto em local visível e adequado. Realça-se a necessidade da prestação deste serviço aos utentes, para que possamos zelar pelo seu bem-estar a nível clínico.

Cuidados médicos e de enfermagem:

- A prestação dos cuidados deve ser assegurada por pessoal com formação adequada;
- Em caso de emergência recorre-se ao HIP;
- Na ocorrência de um óbito, a funcionária deve avisar de imediato a Direção através da sua Diretora Técnica, à qual lhe competirá proceder ao aviso do familiar/responsável pelo utente.

Horários das visitas:

- O horário estabelecido para as visitas é das **14:30h às 18:00h**. Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da instituição, bem como, a privacidade dos outros utentes. Após as 17:30, por questões de serviço e de normal funcionamento da Instituição, está totalmente vedada a possibilidade de se efetuarem visitas aos quartos dos utentes, à exceção das visitas a utentes acamados e ou notória / extrema dificuldade de mobilidade, contudo, sempre com prévia autorização da Diretora Técnica;
- Por razões de segurança e ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Direção Técnica da ERPI.
- É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução na ERPI de quaisquer bebidas alcoólicas.

Deslocações ao exterior:

- Os utentes devem comunicar à Diretora sempre que pretendam ausentar-se do Lar, de forma, a que se registem as saídas e as entradas dos mesmos.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 8 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



- A passagem de serviço de turno para turno deve ser feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências;
- Deve a Diretora, prévia e devidamente autorizada pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

NORMA XVIII

Passeios ou Deslocações

1. Quando a ERPI do CSSJP promover passeios ou deslocações em grupo, informará os utentes, bem como os respetivos familiares e/ou responsáveis, mediante afixação escrita em placard próprio para o efeito ou através de boletim informativo nas instalações e com a antecedência mínima de 48 horas.
2. Os utentes da ERPI dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço, mas sempre com permissão expressa da Diretora Técnica, através de registo de saídas.
3. As saídas devem processar-se pela portaria e, salvo circunstâncias excecionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento.
4. A Direção da ERPI pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica por razões de segurança dos próprios, bem como, de eventuais terceiros.

NORMA XIX

Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos

Os procedimentos em caso de negligência /abusos e maus tratos relacionados com os utentes / colaboradores e outros intervenientes serão ajustados a cada situação concreta e definidos em colaboração com as entidades intervenientes nessa matéria (CPCJ; MP; Saúde; Segurança Social e outras). Os procedimentos a observar constam de instrução de trabalho, a qual se encontra disponível para consulta.

Os referidos procedimentos tem por base o Guia Prático de Abordagem dos Maus Tratos, editado pela Direção Geral de Saúde e o enquadramento legal em vigor.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXI

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21/03, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Diretor Técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de actividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
 - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das actividades a desenvolver;
 - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - d) Coordenar as actividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Utes e Famílias

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes e familiares do Centro de Dia têm ainda os seguintes direitos:

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 9 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo, orientação sexual ou condição social;
- b) Os utentes e familiares devem ser tratados com respeito e dignidade;
- c) Os utentes devem participar nas actividades promovidas pelo CSSJP, bem como deve ser dada a possibilidade aos familiares de colaborarem nas mesmas;
- d) Os utentes devem receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- g) Os utentes e familiares devem ser ouvidos nas decisões / situações que diretamente lhes dizem respeito;
- h) Aos utentes e familiares deve ser garantida a possibilidade de formular sugestões ou reclamações.

NORMA XXIII
Deveres dos Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes da ERPI têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a comparticipação familiar ou qualquer despesa da sua exclusiva responsabilidade;
- c) Cumprir escrupulosamente os horários fixados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente;
- e) Colaborar com a equipa da ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não acordados e ou protocolados;
- f) Respeitar todos os colaboradores do CSSJP;
- g) Tratar com urbanidade e correção os restantes utentes, bem como funcionários, elementos da Direção e Voluntários.

NORMA XXIV
Direitos dos Colaboradores

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais que se julgarem por pertinentes.

NORMA XXV
Deveres dos Colaboradores

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor e dos procedimentos internos, igualmente em vigor.

NORMA XXVI
Direitos da Entidade Gestora do CSSJP

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e seus representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
- c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXVII
Deveres da Entidade Gestora do CSSJP

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos seus utentes;
- c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais;
- e) Desenvolver as actividades necessárias e adequadas, conducentes ao bem-estar dos utentes;

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 10 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



f) Possuir livro de reclamações.

NORMA XXVIII

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

A ERPI não se responsabiliza por quaisquer objetos ou pertences pessoais dos utentes, salvo se expressa e formalmente tiverem sido colocados à sua guarda. Sempre que estes sejam confiados, pelo utente ou familiar à guarda da instituição, devem constar em registo próprio de cada utente.

NORMA XXIX

Interrupção e Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Os utentes ou os seus legais representantes, por sua iniciativa e a todo o momento, podem pôr termo ao contrato através de declaração dirigida à instituição, com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXX

Contrato de prestação de serviços

- 1 – Devem ser celebrados por escrito contratos de alojamento e prestação de serviços com os residentes 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 residente e ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3 – Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

- 1 – A instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos e o são relacionamento com terceiros ou a imagem da instituição.
- 2 – Determina, designadamente, a resolução do contrato a falta culposa por mais de 30 dias do pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à instituição.
- 3 – Determina, também, a resolução do contrato a denúncia ou morte do utente.
- 4 – A resolução do contrato é da competência do órgão executivo da instituição, sob proposta do Diretor Técnico, após prévia audição dos utentes ou seus legais representantes.
- 5 – A resolução é notificada aos utentes ou aos seus legais representantes e produz efeitos no prazo de 30 dias.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSSJP possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da instituição, sempre que desejado. A metodologia da reclamação é gerida tendo por base um procedimento de gestão.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, a Direção do CSSJP deverá informar o (s) representante (s) legal (is) do utente sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas / omissões, as mesmas serão supridas pela Direção do CSSJP, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 11 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	



NORMA XXXV

Disposições Complementares

1. O residente e os seus familiares e ou representante legal devem ter a preocupação em reportar à ERPI os novos pertences, assim como proceder ao seu abate.
2. O custo de funcionamento da ERPI é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos agregados familiares, pela própria instituição e pelo Estado.
3. Cabe aos utentes compartilhar nos encargos do seu acolhimento na ERPI, tendo em conta as respectivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos.
4. À instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas ou privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

NORMA XXXVI

Espólio

1. Perante a impossibilidade de levantamento do espólio, imediatamente após o falecimento do utente, a Instituição reserva-se no direito de proceder a uma prévia gestão, tendo por base o facto de se tratarem ou não de bens perecíveis, cuja conservação seja impossível garantir.
2. No caso de impossibilidade justificada, em proceder ao levantamento do espólio, no prazo de 3 dias, o responsável pelo utente deverá colocar essa situação à Direção da Instituição, que equacionará a viabilidade de serem aplicados outros prazos, a ajustar individualmente.
3. Do deferimento ou indeferimento de prorrogação do prazo regulamentar, bem como da sua fundamentação, deverá ser lavrado registo do qual constem, igualmente, as seguintes especificações: tipo de bens e sua caracterização, quantidade e destino dado aos mesmos.
4. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, será restituído tudo o que, porventura, possa ainda existir do que tenham trazido e outros artigos adquiridos no decurso do internamento, os quais devem constar mencionados na lista de pertences.
5. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo utente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual ou no cofre da Instituição.

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 01 de Setembro de 2016.

Elaborado		Verificado/Aprovado		Página 12 de 12
Susana Esteves	Data: 15.03.2016	Direção do CSSJP	Data: 06.04.2016	