



Casa
Sacerdotal
DIOCESE DE VIANA DO CASTELO

Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

ERPI

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS
IDOSAS DA CASA SACERDOTAL DA DIOCESE DE VIANA DO CASTELO

CAPITULO I
DISPOSICÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo a 12 de abril de 2000 constitui uma resposta social gerida pela IPSS – Casa Sacerdotal da Diocese de Viana do Castelo, com sede na Av. Paulo VI, nº735, 4935-058 Darque, e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nos suportes seguintes:

1. Acordo de cooperação em vigor;
2. Decreto-Lei nº.172-A/2014 – Aprova os Estatutos das IPSS;
3. Portaria nº 196-A de 1 de julho - Define as Normas Reguladoras das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
4. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
5. Circular Normativa nº. 4 de 16/12/2014 – Define o Modelo de Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS;
6. Circular Normativa nº 5 de 23/12/2014 – Define o Sistema de Proteção Social de Cidadania-Subsistema de Ação Social e o Regime de Cooperação: Acordos de cooperação com as IPSS e Equiparadas; implicação da variação de frequência dos utentes nas comparticipações da Segurança Social.
7. Portaria nº 67/2012 de 21 de março (define as normas reguladoras de condições de instalação e funcionamento das estruturas residenciais para pessoas idosas)

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento da resposta social ERPI visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A Estrutura Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços ou cuidados:

1. Alojamento:

- 1.1. Os residentes ocupam os quartos em função do tipo de alojamento disponível no momento da admissão;
- 1.2. A transferência para outro quarto poderá ser feita em caso de conflito latente com o(a) companheiro(a) de quarto, alteração de estado civil, ou estado físico, ou ainda por questões de organização interna.

2. Alimentação:

- 2.1. A alimentação é constituída por seis (6) refeições diárias: pequeno-almoço, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia;
- 2.2. Todas as refeições (exceto a ceia) são servidas no refeitório, devendo qualquer exceção a esta regra ser justificada por razões de saúde;
- 2.3. Todas as dádivas comestíveis que os familiares e/ou outros visitantes tenham intenção de oferecer aos residentes terão de ser previamente autorizadas pelo/a Responsável Técnico(a), salvaguardando os seguintes pontos:
 - 2.3.1. Não deverão ser passíveis de interferir negativamente no estado de saúde do(s) cliente(s);
 - 2.3.2. Não deverão ser passíveis de interferência no normal funcionamento orgânico dos serviços, colocando em causa o relacionamento entre clientes ou terceiros;

3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;

3.1. O serviço de higiene pessoal:

3.1.1. Inclui banho, corte de barba, depilação, higiene oral e outros cuidados de conforto pessoal;

3.1.2. É realizado nas instalações, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do cliente;

4. Tratamento de roupa pessoal:

4.1. As roupas de uso pessoal dos residentes são entregues devidamente marcadas no ato da admissão com o respetivo numero atribuído pela CSVV, a fim de minimizar a probabilidade de extravio ou trocas;

4.2. O tratamento de roupa de uso pessoal é assegurado pelo serviço de lavandaria da CSVV;

5. Higiene diária dos espaços:

5.1. É da responsabilidade dos/das Auxiliares;

5.2. A mudança da roupa de cama é efetuada duas vezes por semana ou sempre que necessário;

5.3. A mudança dos atalhados é efetuada a cada 48 horas ou sempre que necessário.

6. Serviço de Vigilância realizado 24 horas/ dia durante a permanência do cliente na Instituição;

7. Acompanhamento de enfermagem:

7.1. Este serviço inclui, entre outros, o material básico para prestação de cuidados de enfermagem (adesivos, compressas esterilizadas, soro fisiológico, betadine, gaze gorda);

8. Acompanhamento do cliente ao exterior (num raio de 20km) para consultas médicas e exames auxiliares de diagnóstico;

9. Preparação e administração de medicação prescrita, é da responsabilidade da Casa Sacerdotal da Diocese de Viana de Castelo.

10. **Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional**, podendo os residentes participar nas atividades de animação/ocupação, segundo as suas capacidades, aptidões e interesses pessoais;
11. **Apoio social e psicológico**, de acordo com necessidades diagnosticadas;
12. **Assistência Religiosa**. A CSVC assegurará a assistência espiritual aos seus residentes, nomeadamente mediante a celebração organizada da Eucaristia e a Recitação do Rosário, de modo a proporcionar ambiente para uma relação com Deus mais intensa e suscetível de receber d'Ele as graças necessárias ao momento da vida de cada um. Sem prejuízo do ritmo pessoal de cada residente e do exercício da sua liberdade pessoal, a Direção poderá obter o assentimento dos residentes para participarem, na medida das suas disponibilidades e capacidades, em tarefas inerentes ao funcionamento da CSVC ou em missões sacerdotais, mesmo fora do âmbito e espaço da CSVC.

NORMA V

Serviços Complementares

1. Consideram-se serviços complementares não incluídos na comparticipação mensal, os seguintes:
 - 1.1. Medicamentos;
 - 1.2. Material para prestação de cuidados de enfermagem não previsto no ponto 7 da norma IV do presente regulamento;
 - 1.3. Fraldas e produtos de higiene;
 - 1.4. Ajudas técnicas, com exceção de cadeiras de rodas e andarilhos ou outras disponíveis;
 - 1.5. Consultas médicas, hospitalização, cirurgias, exames complementares de diagnóstico e fisioterapia;
 - 1.6. Cabeleireiro, barbeiro, manicura e pedicura;

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ser pessoa com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
2. Ser pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
3. A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença, quando necessários;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar (quando necessário), referentes ao ano anterior;

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.8. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
- 1.9. Comprovativo mensal de rendimentos ou pensões obtidos pelo cliente do estrangeiro (quando aplicável).
2. O período de candidatura decorre semanalmente de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 12h00 e das 14h30 às 17h00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da CSVC;
4. Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;
5. 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.
 - 5.1. A não apresentação, por parte do cliente, de dados em falta até ao prazo máximo de 20 dias úteis, poderá ser penalizada mensalmente com um acréscimo progressivo de 10% do valor acordado para a mensalidade, faturado até ao teto máximo legalmente estipulado para as vagas protocoladas, até à respetiva entrega da documentação em falta;

NORMA VIII

Crítérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1. Ser Sacerdote da Diocese de Viana do Castelo ou outra;
 - 1.2. Familiares próximos ou empregadas domésticas que acompanharam o Sacerdote durante a sua missão pastoral;
 - 1.3. Situação economicamente desfavorecida;
 - 1.4. Situação de risco;
 - 1.5. A ausência ou indisponibilidade da família em assegurar a prestação dos cuidados necessários;

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 1.6. Ter o cônjuge como cliente da Resposta Social;
- 1.7. A ordem da Lista de Espera.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, pode a Direção da instituição, com base noutros critérios por si deliberados, fundamentados pelo(a) ou Responsável Técnico(a) ou pela Segurança Social, proceder a admissão extraordinária.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Coordenação Social ou Responsável Técnico(a) deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção, mediante parecer técnico do(a) ou Responsável Técnico(a) da instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou familiar, por contacto telefónico ou correio eletrónico, no prazo máximo de 3 dias uteis.
4. A aceitação da admissão é formalizada com assinatura do respetivo Contrato de Prestação de Serviços, assinado pelo cliente ou seu representante legal e pelo Presidente da Direção, vigorando a partir da data de admissão tipificada no mesmo.
5. No ato da admissão é devido o pagamento do valor integral correspondente à primeira mensalidade.
 - 5.1. Em casos onde a admissão do cliente não coincide com o início do mês é calculado, para efeitos de pagamento, o valor proporcional ao número de dias até ao início do mês seguinte.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O acolhimento do cliente será efetuado pelo(a) Responsável Técnico(a) ou Assistente Social designado(a) para o efeito.
2. O período de adaptação do cliente é de 3 meses.

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

3. Durante este período é implementado o seguinte Programa de Acolhimento:
 - 3.1. Apresentação da equipa de colaboradores afetos à resposta;
 - 3.2. Apresentação aos outros clientes;
 - 3.3. Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - 3.4. Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - 3.5. Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - 3.6. Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - 3.7. Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - 3.8. Elaborar a lista de pertences do cliente.
4. Ao longo do período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. Cada residente possui um Processo Individual.
 - 1.1. O Processo individual inicia-se com a fase de candidatura através do preenchimento da proposta de admissão.
 - 1.2. O preenchimento e organização do Processo Individual é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - 1.3. Ao Processo Individual apenas terão acesso o(a) Diretor(a) Técnico(a), a Direção, o Cliente e o familiar responsável.
2. No Processo Individual deverão constar os seguintes elementos ou documentos:

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 2.1. Os documentos referidos no nº1 da NORMA VI do presente regulamento interno, devidamente atualizados;
 - 2.2. Ficha de Inscrição;
 - 2.3. Ficha de Admissão;
 - 2.4. Ficha de Avaliação Diagnóstica atualizada;
 - 2.5. O Contrato de Prestação de Serviços, devidamente assinado;
 - 2.6. Anexo ao Contrato de Prestação de Serviços;
 - 2.7. A Lista de bens do residente;
 - 2.8. Termo de Responsabilidade;
 - 2.9. Plano Individual (PI), onde se definem e registam todas as intervenções desenvolvidas com o residente e/ou familiar responsável, nomeadamente o seu projeto e hábitos de vida, as suas competências e potencialidades, assim como todas as respostas proporcionadas pela resposta social;
 - 2.10. Informação médica do cliente.
 - 2.11.1. As Instituições podem, no ato de admissão do utente, solicitar a apresentação de um atestado comprovativo de que não sofre de doença infecciosa ou mental, e/ou no caso de sofrer uma destas doenças, documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada.
 - 2.11.2. Contudo, a verificação dessas condições não pode configurar como critério de admissão, nem de exclusão.
 - 2.11.3. Especificamente no que se refere aos utentes com doenças infecciosas que não estejam em fase ativa, onde se têm incluído as pessoas infetadas pelo Vírus de Imunodeficiência Humana (VIH-Sida), o que importa é acautelar o perigo de transmissão e não discriminar ou excluir utentes candidatos à admissão ou já residentes que venham a contrair uma doença desta natureza.
 - 2.11.4. Relativamente aos utentes ou candidatos à admissão que sofram de doença mental e que estejam devidamente compensados, é essencial precaver/manter o tratamento respetivo, em articulação com os profissionais de saúde, de forma a que não coloquem em perigo o normal funcionamento da resposta social.
- Neste sentido, não pode constar nos documentos de apresentação obrigatória inerentes ao processo de celebração dos Acordos de Cooperação,**

designadamente no Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços, o critério de exclusão pelo facto do candidato sofrer de doença infecciosa ou mental, devendo esta condição/expressão ser eliminada

- 2.12. Identificação do médico assistente.
- .2.13. Identificação e contato do representante do significativo;
- 2.14. Outros elementos considerados relevantes.

NORMA XII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o candidato é informado, por escrito, relativamente à posição que ocupa no momento da submissão da sua candidatura (submissão da ficha de identificação) em lista de espera¹.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada Av. Paulo VI, nº 735 – 4935-058 Darque e as suas instalações são compostas pelos seguintes espaços:

Piso -1	Piso 0	Piso 0
1 – Garagem 2 – Sala de Arrumos	1 - Hall de Entrada 2 - Capela 3 – Gabinete do(a) Diretor(a) Técnico(a) 4 - Gabinete da Direção	11 - Quartos com wc privativo (8) 12 – WC Banho Assistido 13 – Lavandaria

¹ A posição em lista de espera poderá sofrer alterações conforme o previsto nos critérios de prioridade na seleção dos clientes, definidos na Norma VII – Critérios de Admissão.

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

	5 - Sala de Reuniões 6 – WC Homem/senhora 7 - WC para Pessoas com Mobilidade Reduzida 8 - Sala de Jogos/ Leitura 9 – Gabinete médico e de Enfermagem 10 – Suites (5)	14 - Balneário Funcionárias 15 – Despensas 16 – Bar 17 – Copa 18 – Cozinha 19 - Refeitório 20 – Sala de Convívio/ Atividades 21 - Biblioteca
--	---	---

2. As zonas reservadas ao cliente são as seguintes:

2.1 Hall de Entrada; Capela; Sala de Convívio; Sala de Jogos/ Leitura; WC Senhora; WC Homem; WC para Pessoas com Mobilidade Reduzida; Refeitório; Quarto com WC privado; Bar; Biblioteca.

3. As zonas reservadas ao Colaboradores são as seguintes:

3.1 15 - Hall de Entrada; Capela; Sala de Convívio; Sala de Jogos/ Leitura; WC Senhora; Balneário Funcionárias; Refeitório; Bar; Biblioteca; Gabinete médico e de Enfermagem;

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

A Instituição funciona 24h por dia e 365 dias por ano.

1. É da competência da Direção da Instituição a fixação dos horários previstos para visitas diárias aos clientes:
 - 1.1. Período da manhã: 10h00 às 12h00;
 - 1.2. Período da tarde: 15h00 às 18h00.
2. A biblioteca, sala de convívio e salão de jogos estão destinados para acolher as visitas. Aos quartos terão acesso em caso de cliente acamado, doente ou com autorização do Diretor(a) Técnico(a).

3. Os horários de atendimento da Secretaria funcionam nos seguintes períodos²:
 - 3.1. Período da manhã: 10h00 às 13h00;
 - 3.2. Período da tarde: das 14h00 às 18h00.

NORMA XV

Entrada e Saída de Visitas

1. A entrada faz-se pelo átrio do Edifício (Piso 0), onde é previamente efetuada a identificação do visitante:
 - 1.1. O (A) profissional, no Serviço da Recepção, através da consulta da listagem de clientes em permanência, confirma o nome do cliente que o interessado pretende visitar;
 - 1.2. Outros casos de visitas excepcionais, fora do horário previsto para o efeito e mediante pedido, serão analisados pela Direção Técnica que emitirá um parecer escrito sobre a decisão tomada.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado, na secretaria da Instituição, nos períodos previstos para o seu funcionamento conforme o ponto 2 da Norma XIII deste documento.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação, bem como, os consumos e despesas extras realizadas pelo cliente (não englobadas na mensalidade) devem ser pagas mediante transferência bancária, numerário ou cheque bancário na Secretaria da Instituição. Vence-se a primeira mensalidade no momento da celebração do contrato de admissão, conforme ponto 5 da Norma VIII, e as restantes até ao dia 8 de cada mês.

² (exceto fins de semana, feriados, dias Santo e outras datas festivas previstas no calendário anual regular e/ou programa anual de atividades da instituição).

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

3. O não pagamento da comparticipação/mensalidade no prazo estabelecido no número anterior fica sujeito às seguintes taxas de penalização sobre o valor total da mensalidade:
 - 3.1. Até 5 dias o valor da mensalidade é acrescido de uma penalização de 1%;
 - 3.2. Até 10 dias o valor da mensalidade é acrescido de uma penalização de 5%;
 - 3.3. Até 15 dias o valor da mensalidade é acrescido de uma penalização de 10%;
 - 3.4. Até 20 dias o valor da mensalidade é acrescido de uma penalização de 15%;
 - 3.5. Até 25 dias o valor da mensalidade é acrescido de uma penalização de 20 %;
 - 3.6. Até 30 dias o valor da mensalidade é acrescido de uma penalização de 25%.
 - 3.7. Considera-se que o não pagamento da comparticipação familiar fixada no contrato, depois de esgotadas as modalidades de penalização supra referenciadas, rege-se pelo estipulado na alínea f da Norma XXX.

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. 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.
 - 2.1.1. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 2º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior,
 - 2.1.2. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
- 2.2. À comparticipação familiar apurada nos termos do ponto 2.1. pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
 - 2.2.1. Para efeitos de determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, do agregado familiar, sendo o montante apurado acordado com as

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

2.2.1.1.A forma de apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação familiar, consta de regulamento interno

3. De acordo com o disposto no Regulamento das Comparticipações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, do Anexo da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com o descrito no ponto 2.

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

No que respeita às despesas fixas do agregado familiar, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

4. A comparticipação mensal sofre uma redução de 10% quando o período de ausências justificadas exceda os 15 dias não interpolados.

NORMA XVIII

Refeições

1. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com os seguintes horários:
 - Pequeno-Almoço entre as 8h30 e as 9h30;
 - Suplemento da Manhã entre as 10h30 e as 11h00;
 - Almoço, servido a partir das 12h30;
 - Lanche entre as 16h00 e as 17h00;

- Jantar entre as 19h30 e as 20h00

2. A refeição da Ceia é servida no quarto dos clientes.
3. O mapa semanal das ementas encontra-se fixado em local visível.

NORMA XIX

Atividades/Serviços Prestados

1. Regras específicas de convivência e Segurança

- 1.1 Cada residente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:
- 1.2 O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- 1.3 O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente durante o período de descanso noturno;
- 1.4 O uso de botijas, cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam fazer perigar a segurança das pessoas e das instalações, salvo nas situações devidamente autorizadas pela Direção;
- 1.5 Fumar dentro do edifício;
- 1.6 Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- 1.7 Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

1. Os residentes podem sair diariamente das instalações da CSVC desde que o comuniquem ao Diretor Técnico ou à funcionária de serviço.
2. Os residentes dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço, designadamente a cozinha, as despensas e os serviços administrativos.
3. A Direção pode condicionar as saídas dos residentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica com vista à satisfação de condições de segurança pessoal.
4. Os residentes invisuais ou aquela cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, só terão permissão para tal,

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

quando acompanhados por familiar ou pessoa amiga, por uma funcionária da Instituição ou por outro residente que assuma a responsabilidade do seu regresso à CSV.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do nº 1 do artigo 11 da Portaria nº 67-2012 de 21 de março cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O reconhecimento da sua identidade pessoal, capacidade civil, cidadania, bom nome e reputação, imagem, palavra e reserva da intimidade da sua vida privada, independentemente das convicções religiosas, políticas ou ideológicas, sexo, raça, instrução, situação económica ou condição social;
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- d) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Ter acesso à ementa semanal;
- f) Receber visitas dos seus familiares e amigos.

NORMA XXIV

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Tratar com respeito e urbanidade os demais residentes, dirigentes, funcionários e visitantes;
- b) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento, para toma na Instituição;
- c) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição;
- d) Comunicar previamente ao Diretor(a) Técnico(a) eventuais saídas da Estrutura Residencial, com indicação do local e eventuais acompanhantes;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
- f) Cumprir os horários estabelecidos no plano de atividades;
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Na saída diária, deve informar a Instituição da sua comparência ou não comparência às refeições, bem como a previsão de regresso.

NORMA XXV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) A um tratamento com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente e/ou familiar, no ato de admissão.
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do residente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado;
- c) Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão do residente, de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) Garantir a inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a prévia autorização do residente e/ou da respetiva família;
- f) Assegurar o normal funcionamento do serviço;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXVII

-Deveres e Direitos dos Colaboradores

Deveres dos Colaboradores

Constituem deveres dos colaboradores da ERPI:

1. Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
2. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

3. Ter elevado sentido de responsabilidade.
4. Conhecer o conteúdo do presente regulamento.

Direitos dos Colaboradores

Constituem direitos dos colaboradores da ERPI:

1. Ser tratado com o respeito que lhe é devido.
2. Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade da mesma.

NORMA XXVIII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que o residente tenha entregue à sua guarda.
2. A lista ou inventário dos bens à guarda da Instituição será elaborada à data de admissão e assinada pelas partes, podendo ser alterada sempre que necessário.

NORMA XXIX

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou seu representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Serviços

REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito indicando a data a partir da qual vigorará;
 - b) Revogação por parte do cliente, com aviso prévio de 30 dias e reduzido a escrito;
 - a. A não comunicação no prazo descrito implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao período estipulado para aviso prévio.
 - c) Revogação por parte da Instituição por:
 - a. Incumprimento de qualquer norma descrita neste Regulamento Interno;
 - b. Desrespeito pelas regras de ERPI, Equipa Técnica e demais colaboradores da Instituição por parte do cliente, responsável legal ou familiares;
 - d) Caducidade (falecimento do cliente; impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços; dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário; atingido o prazo de acolhimento temporário; ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - e) Inadaptação do cliente nos primeiros 90 dias da vigência do contrato, mediante relatório escrito por parte da Equipa Técnica;
 - f) O não pagamento da comparticipação familiar fixada no contrato, depois de esgotadas as modalidades de penalização supra referenciadas é por si só motivo suficiente para que haja lugar à rescisão, por parte da Instituição, do contrato de prestação de serviços. A rescisão deverá ser comunicada ao cliente tendo este um prazo máximo de 15 dias para abandonar a Instituição.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas sempre que desejado.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIV

Disposições Complementares

Seguro:

A Instituição tem contratualizado um Produto Multirrisco Estabelecimento.

NORMA XXXV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor com a aprovação da Direção.