REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS (ERPI)

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Paroquial Pe. António Mendonça, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Porto, em 14/11/2001, 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 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, alterado pelo Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;

b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela portaria n.º296/2016, de 28 de novembro e pela portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS,I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;

c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – na redação atual;

d) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, na redação atual;

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.

E ainda, de acordo com cada caso:

i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

k) Promover a intergeracionalidade;

l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª
CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A 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;

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, pagos separadamente pelo utente ou seu representante legal;

i) A aquisição de fraldas, quando necessário, é da responsabilidade do utente ou seu representante legal;

j) Cuidados de imagem (serviço de cabeleireira), é da responsabilidade do utente ou seu representante legal;

k) O transporte de utentes a consultas, exames auxiliares de diagnóstico ou outros poderão ser efetuados nas viaturas da Instituição, se forem na área do concelho de Felgueiras. Se forem fora do concelho recorre-se a transporte externo, sendo esse encargo assumido pelos utentes / responsáveis, conforme o valor estipulado pelas entidades que prestam o serviço.

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 a assistência religiosa.

NORMA 5ª
INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Rua Pe. António Mendonça n.º220 4650-077 Airães Felgueiras e as suas instalações são compostas por:

a) 10 Quartos;

b) Instalações sanitárias;

c) 2 Salas de estar/atividades;

d) 1 Refeitório;

e) 1 Capela;

f) 1 Auditório (comum a todas as respostas sociais);

g) 1 Parque de lazer (comum a todas as respostas sociais);

h) Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

a) 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) Pessoas em situação de emergência social por responsabilidade do Instituto de Solidariedade e Segurança Social, I.P..

NORMA 7ª
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo

do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) BI, Número de Contribuinte, Número de Beneficiário da Segurança Social, Número de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença **ou** Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;

b) Cópia do Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;

c) Cópia de comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;

d) (Outra documentação).

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

NORMA 8ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Situação economicamente desfavorecida;

b) Situação de risco;

c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;

d) Utente de outra resposta social da Instituição;

e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

NORMA 9ª
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção a Instituição;

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal;

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 emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

NORMA 10ª
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da 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, 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. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1- 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 atividades 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.

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;

NORMA 13ª
HORÁRIO DE VISITAS

O horário de visitas será afixado em lugar visível (segunda a domingo das 15h30 às 17h30).

NORMA 14ª
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR
(Regulamento anexo à portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, na redação atual)

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

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

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

NORMA 15ª
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:

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

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor, sempre que haja alteração da legislação, o utente e o seu (s) representante (s) legal serão avisados previamente (prazo legal exigido para a Instituição em implementação da nova legislação);

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

NORMA 16ª
REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do utente.

NORMA 17ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

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

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª
ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª
CUIDADOS DE HIGIENE

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

NORMA 20ª
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;

2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 21ª
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;

4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

5. Os utentes serão sempre convidados a participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, caso a Instituição decida participar, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 22ª
APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividade de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 23ª
CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOS IDOSAS;

2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, através do médico que presta serviço na Instituição, ou na ausência deste, 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 do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;

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

NORMA 24ª
ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIALPARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 25ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 26ª
OUTROS SERVIÇOS

1.São assegurados cuidados de imagem aos utentes assegurados pelos colaboradores da Instituição sempre que possível e caso seja do interesse do utente / responsável, como por exemplo pintura de unhas, arranjar o buço e sobrancelha, sem qualquer encargo para o utente;

2. O transporte de utentes a consultas, exames auxiliares de diagnóstico ou outros poderão ser efetuados nas viaturas da Instituição, se forem na área do concelho de Felgueiras. Se forem fora do concelho recorre-se a transporte externo, sendo esse encargo assumido pelos utentes / responsáveis, conforme o valor estipulado pelas entidades que prestam o serviço.

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;

3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 28ª
GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;

2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

CAPÍTULO V – RECURSOS
NORMA 29ª
PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à 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 30ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES
NORMA 31ª
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;

f) Participar em todas as 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:

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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 32ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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 33ª
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços 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 34ª
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 morte do utente;

2. O funeral do utente é da responsabilidade dos seus familiares e herdeiros legais;

3. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 35ª
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção sempre que solicitado, pelos pais ou quem assuma as responsabilidades parentais e no site da Instituição.

NORMA 36ª
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, sempre que finaliza, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 37ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 Instituto de Segurança Social I.P. (ISS,I.P.), 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. O Regulamento Interno encontra-se afixado no placard principal da Instituição.

NORMA 38ª
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 39ª
INCAPACIDADE DO UTENTE

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, a instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado;
2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, a instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado;
3. Se os utentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a instituição diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado;
4. A instituição informará a família e pessoas de referências dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

NORMA 40ª
SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA / NEGLIGÊNCIA / VIOLÊNCIA

Em situações de emergência, negligência, violência existe na instituição um guia de procedimentos a seguir.

NORMA 41ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a aprovação em reunião de Direção.

Airães, 02 / 03 / 2026

A Direção

Centro Social e Paroquial
Pe. António Mendonça - Airães
NIF: 504 760 610