



**Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**  
*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**





## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª** **DA NATUREZA /ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A LIGA DE MELHORAMENTOS DA FREGUESIA DE REBOLEIRO, tem acordo de cooperação em vigor celebrado em 2015/04/01, com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, 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 – aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- 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;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

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 autocuidado 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) Alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene pessoal e conforto pessoal;
  - d) Tratamento da roupa;
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - i) Assistência médica;
  - j) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - k) Apoio psicossocial (consultas de psiquiatria e acompanhamento);



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- l) Assistência religiosa;
  - m) Fisioterapia;
  - n) Acompanhamento dos utentes ao exterior (consultas externas em meio hospitalar, consultas médicas particulares, exames complementares de diagnóstico, juntas médicas, atualização do cartão de cidadão e outros assuntos pessoais), com exceção do acompanhamento aos Serviços de Atendimento Permanente ou aos Serviços de Urgência dos Hospitais;
  - o) Vigilância 24 horas por dia, durante a permanência do utente da Instituição;
  - p) Apoio em situações de emergência.
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:
- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a) Cuidados de imagem (Cabeleireiro);
  - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - c) Custos com medicação e material de enfermagem específico;
  - d) Fornecimento de fraldas;
  - e) Outros não previstos.
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

### **NORMA 5ª**

### **INSTALAÇÕES**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Av. da Ribeirinha, n.º 27, 6420 – 592 Reboleiro, tem atualmente a capacidade para 80 utentes e as suas instalações são compostas por:
  - a) Quartos e tipologia (individuais, duplos e triplos);



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- b) Instalações sanitárias;
  - c) Salas de estar/atividades;
  - d) Cozinha – refeitório;
  - e) Lavandaria;
  - f) Salas de banho assistido;
  - g) Cabeleireiro/barbeiro;
  - h) Capela mortuária;
  - i) Capela;
  - j) 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**

1. São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, para além dos previstos nos Estatutos da Instituição, as seguintes:
- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, à exceção de casos específicos a considerar individualmente;
  - b) Não sofrer de doença infectocontagiosa ou outra que perturbe o regular funcionamento da Instituição;
  - c) Manifestar vontade em ser admitido;
  - d) Preencher os critérios de admissão estabelecidos;
  - e) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
2. São Critérios de admissão:
- a) Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos estatutos da Instituição;
  - b) Isolamento social e/ou geográfico;
  - c) Comprovada ausência de apoio familiar;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- d) Desajustamento e/ou conflito familiar grave;
  - e) Insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais ou outras que impossibilitem a permanência do idoso no seu domicílio, mesmo com apoio ao nível do Centro de Dia ou do Apoio Domiciliário;
  - f) Idoso que tenha o cônjuge internado na mesma Instituição.
3. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários fatores e, em caso de empate, poderá funcionar a data de inscrição.

### **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 entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Outros documentos considerados necessários;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato de inscrição junto da secretaria;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

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**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes os seguintes fatores acompanhados dos respetivos coeficientes de ponderação:
  - a) Situação economicamente desfavorecida (SED) - 25%;
  - b) Situação de risco (SR) - 30%;
  - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (IRF) - 20%;
  - d) Utente de outra resposta social da Instituição (URS) - 15%;
  - e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (SR) - 10%;
2. A pontuação final (PF) de cada candidatura para admissão é obtida mediante aplicação da seguinte fórmula:  
$$PF = 0,25(SED) + 0,30 (SR) + 0,20 (IRF) + 0,15 (URS) + 0,10 (SR)$$
3. Em caso de empate entre as candidaturas terá preferência na admissão a candidatura primeiramente apresentada.

### **NORMA 9ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador 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;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

2. A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direção e deverá também incluir o parecer da Diretora Técnica e/ou da Encarregada Geral;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias, salvo situações de justificada urgência;
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 e assinatura do contrato de prestação de serviços entre o utente, a Instituição e a pessoa responsável pelo utente;
5. A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de testar a capacidade de integração do idoso. No final desse período, passará a definitiva após avaliação e proposta da Diretora Técnica e/ou da Encarregada Geral;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
8. 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, por carta, email, pessoal ou telefonicamente.

### **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 2 meses.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

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 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 utente, de rescindir o contrato.

### **NORMA 11ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação do utente (bilhete de identidade/cartão de cidadão);
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Declaração de rendimento mensal, com fotocópia do documento comprovativo do seu valor;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - h) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - i) Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato, com um resumo do processo clínico;
  - j) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - k) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - m) Exemplar do contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente/responsável pelo utente e a Instituição.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA 12ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

##### **NORMA 13ª**

#### **HORÁRIO DE VISITAS**

O horário de visita é diariamente entre as 14:30 horas e as 17:30 horas.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **NORMA 14ª**

#### **CÁLCULO DO RENDIMENTO**

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = RA/12 - D$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas.

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente (RC)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5.º 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



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### **NORMA 15ª**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto 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. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, será afixada em local visível na Secretaria e ainda em expositor na entrada da instituição e enviada comunicação aos



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- responsáveis pelo utente com antecedência mínima de 30 dias da sua entrada em vigor;
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 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;
  8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações dos utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação de documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre determinação da comparticipação complementar.

### **NORMA 16ª**

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

1. Haverá lugar a uma redução de 10% (A Instituição pode decidir uma percentagem maior) da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil até 5%, podendo este aumento ser superior a 5% sempre que ocorram alterações significativas, designadamente no rendimento per capita (alterações de rendimentos e pensões de sobrevivência, complementos por dependência, rendas, etc...) e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

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

### **CAPÍTULO IV**

#### **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**

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



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **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 diariamente 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 diárias;
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. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **NORMA 22ª**

#### **APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

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

### **NORMA 23ª**

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares e diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da 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 RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **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**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, assegura ainda aos utentes a possibilidade de prestados serviços de cabeleireiro uma vez por mês, em lugar próprio equipado para o efeito nas instalações e a ser prestados por profissionais externos, sendo o custo suportado por cada utente que pretenda beneficiar de tais cuidados.

### **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.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **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;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
  - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
  - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

### **CAPÍTULO V**

#### **RECURSOS**

### **NORMA 29ª**

#### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto 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.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **NORMA 30ª**

#### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação 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;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada Geral.

### **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;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- 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 15 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, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- 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.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **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**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% (A Instituição pode decidir um valor superior), quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### **NORMA 35ª**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

### **NORMA 36ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

### **NORMA 37ª**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

### **CAPÍTULO VII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 38ª**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Sem prejuízo do mencionado nos números anteriores, quaisquer alterações efetuadas ao presente Regulamento Interno deverão ser igualmente comunicadas ao ISS, IP, conforme previsto no disposto no n.º 2 do Art.º 26º e al. b) do n.º 2 do Art.º 30º do Decreto Lei n.º 64/2007 de 14 de Março, alterado pelo DL n.º 33/2014 de 04 de Março.

### **NORMA 39ª**

#### **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 aplicável.

### **NORMA 40ª**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

A Instituição detém licença de utilização e os seguros exigidos por lei.

### **NORMA 41ª**

#### **AFIXAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS**

A ERPI dispõe de local visível à entrada da Instituição, onde se encontram afixados os documentos obrigatórios previstos no Art.º 13º da Portaria n.º 67/2012, nomeadamente os seguintes:

- a) Identificação da Direção Técnica;
- b) Horário de funcionamento das atividades e serviços;
- c) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
- d) Preçário e tabela da comparticipação familiar;
- e) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
- f) Referência a existência de livro de reclamações;



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

- g) Mapa de pessoal e respetivos horários (Art.º 27º do DL n.º 64/2007 de 14 de Março, republicado pelo DL n.º 33/2014 de 4 de Março);
- h) Regulamento Interno;
- i) Minuta do contrato de Prestação de Serviços.

### **NORMA 42ª**

#### **DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

1. Sempre que, se mostre necessário a Instituição realizar operações de tratamento de dados pessoais de qualquer titular de dados ou venha a ter acesso a tais dados, a qualquer título ou sob qualquer forma a Instituição obriga-se ao dever de sigilo.
2. A Instituição obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais do titular dos dados.
3. O titular de dados, garante expressamente que os dados pessoais a transmitir à Instituição são adequados, pertinentes e não excessivos relativamente às finalidades visadas pelo respetivo tratamento e dá consentimento ao tratamento dos seus dados pessoais através da “declaração de consentimento prévio do titular de dados” em vigor na Instituição.
4. O tratamento de dados pessoais vigorará pelo tempo necessário à prestação de serviços ou concretização do objeto contratual, fins a que se destina ou para além do prazo de vigência do contrato sempre que tal decorra do Regulamento Interno ou de imposição legal.

### **NORMA 43ª**

#### **CONFIDENCIALIDADE**

1. A Instituição assegura confidencialidade sobre quaisquer informações relativas aos serviços prestados, documentação ou quaisquer dados, a que tenha tido acesso para efeito da prestação de serviços ao utente.
2. Para efeitos do presente Regulamento, considera-se informação confidencial, toda e qualquer informação documentos e/ou ficheiros transmitidos, por qualquer forma,



## **Liga de Melhoramentos da Freguesia de Reboleiro**

*Av. da Ribeirinha, n.º 27 6420-592 Reboleiro – Trancoso*

pelo utente à Instituição ou a que esta tenha acesso, incluindo nomeadamente, informações relativas quer ao utente quer à Instituição, sobre clientes, colaboradores, informação comercial, financeira técnica ou estratégica.

3. A obrigação de confidencialidade referida na presente clausula manter-se-á em vigor após a cessação do contrato.

### **NORMA 44<sup>a</sup>**

#### **(MANUAL DE GESTÃO DE NEGLIGÊNCIAS ABUSOS E MAUS TRATOS)**

A Instituição dispõe de um manual de gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos a utentes, que define as regras e formas de atuação para prevenir e tratar de eventuais situações detetadas/ denunciadas na ERPI, conforme Manual que se encontra disponível para consulta junto dos serviços de Secretaria da ERPI e ainda no site da Instituição em: <http://www.larsantacatarina.net>.

### **NORMA 45<sup>a</sup>**

#### **FORO COMPETENTE**

Para resolução de qualquer eventual litígio emergente do presente regulamento será competente o Tribunal Judicial da Comarca de Trancoso, com expressa renúncia a qualquer outro.

### **NORMA 46<sup>a</sup>**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entrou em vigor após submissão e aprovação em Assembleia Geral realizada em 31 de Março de 2019 em conformidade com o disposto nos Estatutos e demais exigências legais.