



ASSOCIAÇÃO DO CENTRO SOCIAL DE ESCAPÕES

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor privado





REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Índice | 1 |
| Capítulo I - Disposições Gerais | 3 |
| Norma 1 ^a Âmbito De Aplicação..... | 3 |
| Norma 2 ^a Legislação Aplicável | 3 |
| Norma 3 ^a Destinatários E Objetivos | 3 |
| Norma 4 ^a Cuidados E Serviços..... | 4 |
| Norma 5 ^a Instalações | 5 |
| Capítulo II - Processo De Admissão Dos Utentes..... | 5 |
| Norma 6 ^a Condições De Admissão | 5 |
| Norma 7 ^a Inscrição | 5 |
| Norma 8 ^a Critérios De Prioridade Na Admissão | 6 |
| Norma 9 ^a Admissão..... | 6 |
| Norma 10 ^a Acolhimentos Dos Novos Utentes | 6 |
| Norma 11 ^a Processo Individual Do Utente..... | 7 |
| Capítulo III - Regras De Funcionamento | 7 |
| Norma 12 ^a Horários De Funcionamento | 7 |
| Norma 13 ^a Horário De Visitas | 7 |
| Norma 14 ^a Proibição De Outros Alimentos..... | 8 |
| Norma 15 ^a Tabela De Comparticipações..... | 8 |
| Norma 16 ^a Revisão Da Comparticipação Familiar..... | 8 |
| Norma 17 ^a Pagamento Demensalidades..... | 9 |
| Capítulo IV - Prestação Dos Cuidados E Serviços | 9 |
| Norma 18 ^a Alimentação | 9 |
| Norma 19 ^a Cuidados De Higiene | 9 |
| Norma 20 ^a Tratamento Da Roupa Do Uso Pessoal Do Utente..... | 9 |
| Norma 21 ^a Atividades De Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas E Ocupacionais | 10 |
| Norma 22 ^a Apoio No Desempenho Das Atividades De Vida Diária | 10 |
| Norma 23 ^a Cuidados De Enfermagem, Bem Como O Acesso A Cuidados De Saúde | 10 |
| Norma 24 ^a Administração De Fármacos | 10 |
| Norma 25 ^a Produtos De Apoio À Funcionalidade E Autonomia..... | 10 |
| Norma 26 ^a Depósito E Guarda Dos Bens Do Utente | 10 |
| Norma 27 ^a Gestão De Bens Monetários | 11 |
| Capítulo V - Recursos..... | 11 |
| Norma 28 ^a Pessoal | 11 |
| Norma 29 ^a Direção/Coordenação Técnica | 11 |
| Capítulo VI - Direitos E Deveres | 11 |



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

| | |
|--|----|
| Norma 30 ^a Direitos E Deveres Dos Utentes | 11 |
| Norma 31 ^a Direitos E Deveres Da Instituição | 12 |
| Norma 32 ^a Contrato De Prestação De Serviços | 13 |
| Norma 33 ^a Interrupção Da Prestação Dos Serviços Por Iniciativa Do Utente | 13 |
| Norma 34 ^a Cessação Da Prestação E Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador | 13 |
| Norma 35 ^a Livro De Reclamações | 13 |
| Norma 36 ^a Sugestões | 14 |
| Norma 37 ^a Elogios | 14 |
| Norma 38 ^a Livro De Registo De Ocorrências | 14 |
| Capítulo V - Disposições Finais | 14 |
| Norma 39 ^a – Política De Privacidade E Proteção De Dados Pessoais | 14 |
| Norma 40 ^a Alterações Ao Presente Regulamento | 14 |
| Norma 41 ^a Resolução De Letígios | 14 |
| Norma 42 ^a Gestão De Situações De Negligência, Abusos E Maus-Tratos | 15 |
| Norma 43 ^a Integração De Lacunas | 15 |
| Norma 44 ^a Entrada Em Vigor | 15 |
| Anexo 1 – Minuta Do Contrato Da Prestação De Serviços (Versão Em Vigor À Data Da Assinatura Do Regulamento Interno) | 18 |



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1^a ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação do Centro Social de Escapães, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30/08/1999, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2^a 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.º126-A/2021 (procede à 3^a alteração ao Decreto-Lei Lei n.º64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos Lei n.os 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março) – Define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, adiante designados por estabelecimentos, em que sejam exercidas atividades e serviços do âmbito da segurança social relativos a crianças, jovens, pessoas idosas ou pessoas com deficiência, bem como os destinados à prevenção e reparação das situações de carência, de disfunção e de marginalização social, estabelecendo ainda o respetivo regime sancionatório;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3^a 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;



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

- 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 4^a 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;
 - 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) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - j) Fisioterapia;
 - k) Apoio Psicossocial.
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.



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

NORMA 5^a INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediado em Rua Camilo Augusto Correia, freguesia de Escapães e as suas instalações são compostas por:

- a) Onze quartos (alguns com casa de banho privativa);
 - b) Um gabinete médico e de enfermagem;
 - c) Uma sala da Medicação;
 - d) Casas de banho para homens, senhoras e deficientes;
 - e) Uma sala de convívio;
 - f) Uma sala de atividades;
 - g) Uma capela;
 - h) Uma copa;
 - i) Uma sala de banho assistido;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
3. Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6^a CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3^a.

NORMA 7^a 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 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 o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (IRS e Nota de Liquidação atualizada);
2. Exencionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica na Associação do Centro Social de Escapães;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

5. 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.
6. Aquando da integração do utente em ERPI, a sua morada de residência deverá ser alterada no Cartão de Cidadão, para a morada da Associação do Centro Social de Escapães;
7. Após a integração/admissão na Associação do Centro Social de Escapães, o cumprimento das responsabilidades legais ou fiscais com as respetivas entidades competentes fica à responsabilidade do próprio, do familiar descendente ou responsável.

NORMA 8^a CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Os **critérios de admissão e respetivas ponderações** são os seguintes:

- a)** Residência (mediante apresentação de comprovativo de morada):
 - i. Residente na freguesia de Escapães – 30 pontos
 - ii. Não residente na freguesia de Escapães – 0 pontos
- b)** Data inscrição:
 - i. Há menos de 6 meses – 10 pontos
 - ii. Há mais de 6 meses – 25 pontos
- c)** Grau de dependência (mediante score do Índice de Barthel):
 - i. Totalmente dependente – 0 pontos
 - ii. Severamente dependente – 10 pontos
 - iii. Moderadamente dependente – 15 pontos
 - iv. Ligeiramente dependente – 20 pontos
 - v. Independente – 25 pontos

Em caso de empate, prevalece o critério de residência na freguesia de Escapães.

NORMA 9^a ADMISSÃO

1. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Associação do Centro Social de Escapães.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
3. 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;

NORMA 10^a 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;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

- 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 11^a PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação do utente;
- 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) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

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 12^a HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

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

NORMA 13^a HORÁRIO DE VISITAS

O horário de visitas é diário das 11:30h às 19:30h.



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

Sempre que os utentes apresentem capacidade física para se deslocarem, o local para as visitas far-se-á na sala de convívio, sem restrição do número de visitas desde que não interfiram com o normal funcionamento da instituição.

NORMA 14^a PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS

Para regular o funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é proibido as visitas darem alimentos e bebidas aos utentes, sem a supervisão das auxiliares de ação direta.

NORMA 15^a TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

O valor da mensalidade é definido pela Direção do Centros Social de Escapões;

Sendo que em quarto triplo o valor é tabelado em 900€x12 meses e em quarto duplo o valor é de 1000€x12 meses e quarto single 1200x12 meses. A estes montantes acresce o complemento por dependência que o utente receba em 1º grau ou 2ºgrau.

2. As despesas com medicação, fraldas, algália, sacos de colostomia, apósitos específicos, suplementos alimentares, ajudas técnicas (colchão anti-escaras, almofadas de gel e de viscoelástico), aquisição de óculos, próteses dentárias, aparelhos auditivos, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pelo internamento em ERPI.
3. As deslocações ao Hospital são da responsabilidade da família, assim como as custas com os bombeiros, no entanto ao nível da urgência na primeira hora o serviço é gratuito, a partir da 2ª hora inclusive, caso a família ainda não esteja no hospital o serviço é taxado a 10€/hora.
4. As consultas de especialidade são da responsabilidade da família. No entanto, se a família não tiver disponibilidade para acompanhar a consulta, o utente poderá ser acompanhado por um colaborador da instituição ou por um voluntário, tendo um custo à hora de 10€.
5. O serviço de cabeleireiro e barbeiro é prestado por um profissional especializado. Apresenta um custo associado, barba; 2.50€ e cortar 5.50€. Estes valores poderão ser alterados, a tabela encontra-se afixada na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA 16^a REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Caso o início da prestação de serviço ocorra até ao dia 15 do mês corrente, a mensalidade será paga na íntegra, sendo reduzida em 50% quando ocorra posteriormente.
2. Se a alta ocorrer até ao dia 15, a mensalidade terá uma redução de 50%. Caso ocorra a partir do dia 15, não haverá lugar a qualquer desconto na mensalidade;
3. Haverá lugar a uma redução de 25% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
4. Haverá lugar a uma redução de 20% na participação familiar mensal, com a integração do segundo elemento do casal;
5. As participações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, tendo por referência a taxa de inflação (índice de preços do consumidor) do ano anterior ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, na dependência do utente e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

6. A mensalidade pode ser revista e atualizada em qualquer momento devido a alterações da dependência do utente.
7. Caso o utente/família pretender a alta sem avisar com 15 dias de antecedência, não será reembolsado o valor da mensalidade;

NORMA 17^a PAGAMENTO DEMENSALIDADES

1. Na admissão do utente, são emitidas duas faturas, uma relativa à primeira mensalidade e outra fatura com uma caução no valor correspondente a um mês de permanência na ERPI, que deverá ser paga pelo utente no prazo de 5 dias úteis e no momento da alta será restituído o valor da caução, após verificação do pagamento de todas as faturas emitidas durante a sua permanência na resposta social;
2. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita. Nas admissões após o dia 8, o utente ou o seu representante terá 5 dias úteis para realizar o pagamento do primeiro mês;
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá recorrer aos meios judiciais para regularizarem as mensalidades;
5. O pagamento das comparticipações deve ser pago preferencialmente por débito direto SEPA, podendo no entanto também ser pago por transferência bancária para o IBAN PT50 0045 1273 4023 1651 0829, ou em numerário na secretaria da instituição. Sempre que o pagamento das comparticipações é efetuado por transferência bancária, solicitamos que:
 - a) No descriptivo da transferência indique o primeiro e último nome do utente;
 - b) Encaminhe sempre, por correio eletrónico, o comprovativo da transferência para: csocialescapaes@sapo.pt

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18^a ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã (sempre que se justifique), 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 19^a 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 20^a TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal da cama e da casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal são ser marcadas, para melhor identificação.



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

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

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

1. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
3. 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;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes serão sempre contatados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 22^a 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 23^a 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. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, tendo um custo descrito na norma 15^a do presente regulamento;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24^a ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 25^a 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 26^a 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.



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

NORMA 27^a 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 28^a 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.

NORMA 29^a 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;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo superior hierárquico.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

NORMA 30^a 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;



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

- 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;
 - k) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados;
- 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, fora do Centro Social.
 - 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) Proceder à actualização e assegurar o pagamento do IRS e documentação pessoal, p.e. criação ou alteração do cartão de cidadão;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 31^a 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 participação 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:



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

- 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 32^a 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. Em anexo encontra-se a minuta do Contrato de Prestação de Serviços.
- 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 33^a 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 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 34^a 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 transferência 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.

NORMA 35^a LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma Reclamação quando o entender. Para o efeito, deverá pedir ao colaborador ou Diretora Técnica o Livro de Reclamações.
- 2. Todas as Reclamações devidamente identificadas, terão uma resposta no prazo máximo de 30 dias.
- 3. Também temos Livro de Reclamações eletrónico através do site www.livroreclamacoes.pt/inicio.



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

NORMA 36^a SUGESTÕES

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma sugestão quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail csocialdiretoratecnica@gmail.com, expondo assim a situação.
2. Também poderá fazer uma sugestão no Livro de sugestões eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.
3. Sempre que devidamente identificadas, todas as sugestões serão analisadas pela equipa Técnica e Direção, e respondidas com a maior brevidade possível.

NORMA 37^a ELOGIOS

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar um elogio quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail csocialdiretoratecnica@gmail.com,
2. Também poderá fazer o seu elogio através do Livro de Elogios eletrónico no site www.livroreclamacoes.pt/inicio.

NORMA 38^a LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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;

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39^a – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A ACSE implementou medidas para dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados - EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, de acordo com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais disponível para consulta e afixada.

NORMA 40^a 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 utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 41^a RESOLUÇÃO DE LETÍGIOS

A Associação do Centro Social de Escapões, de acordo com a lei atual, informa que, em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígio de Consumo, sendo que a aplicável é o Centro de Informação de



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 – Porto. Mais informações em www.cicap.pt

NORMA 42^a GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. No caso de um cliente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os colaboradores avisam de imediato a Diretora Técnica da resposta social, devendo esta assinalar a respetiva situação através do Registo de Avaliação de Ocorrências. A mesma deve reunir com a família do cliente em questão, de modo a alertar para a situação, devendo para o efeito registar todas as diligências feitas, através do Registo de Diligências. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm da família, deve avisar as autoridades competentes utilizando o Registo de Avaliação de Ocorrências.
2. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público a situação deve ser encaminhada pela Diretora Técnica para o Ministério Público.

NORMA 43^a 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 44^a ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em março de 2022 com as alterações aprovadas em Reunião de Direção de fevereiro de 2022.



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

O _____ utente/familiar do utente (riscar o que não interessa) da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno _____, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Data: ____ / ____ / ____

(Assinatura do utente ou do familiar responsável)



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

ANEXOS



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Setor Privado

**ANEXO 1 – MINUTA DO CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (VERSÃO EM VIGOR À DATA DA ASSINATURA DO
REGULAMENTO INTERNO)**