CENTRO DE APOIO A IDOSOS DE FERRAGUDO

Regulamento Interno

Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

caif Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar S. José"
Urbanização Quinta dos Poços, 8400 Ferragudo
Telefone: 282 461 680 (custo da chamada para a rede fixa nacional)
E-mail: geral@caif.pt
Site: www.caif.pt

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

RESPOSTA SOCIAL – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

LAR "S. JOSÉ"

NORMA 1º

Âmbito de Aplicação

O Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, com efeitos a partir de 01/12/2015, para a resposta social Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2º

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.º172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS's e a Lei n.º76/2015 de 28 de Julho;

b) Portaria n.º196-A/2015, de 1 de Julho, na sua atual redação – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

c) Portaria n.º67/2012, de 21 de março, na sua atual redação – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;

d) Decreto – Lei n.º64/2007, de 14 de março, na sua atual redação - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

e) Compromisso de Cooperação, em vigor, celebrado entre o ISS e a CNIS e as respetivas adendas;

f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS's;

g) Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), na sua atual redação.

NORMA 3º

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 ERPI:

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 vontades conscientemente expressas;

d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

h) Promover o envolvimento e competências da família;

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 maus tratos;

k) Promover a intergeracionalidade;

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

m) Promover o respeito pelos Direitos dos Utentes e demais interessados;

n) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da Instituição, numa lógica complementar ao Plano de Atividades da ERPI;

o) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento.

NORMA 4º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Lar de S. José, assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.1. Alojamento, temporário ou permanente;

1.2. Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia) adequada às necessidades dos Utentes, respeitando as prescrições médicas;

1.3. Cuidados de higiene pessoal e imagem;

1.4. Tratamento da roupa;

1.5. Higiene dos espaços;

1.6. Assistência médica e de enfermagem;

1.7. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

1.8. Administração de fármacos, quando prescritos;

2. A Estrutura Residencial para Idosos, Lar de S. José realiza ainda as seguintes atividades:

2.1. Acompanhamento psicossocial;

2.2. Atividades de animação sociocultural;

2.3. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, mediante pagamento, de acordo com o preçário em vigor

2.4. Serviços administrativos.

3. A participação nas atividades fica condicionada à situação do Utente e à adequação da atividade às suas capacidades.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5º

Condições de Admissão

São condições de admissão na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais cuja situação socioeconómica, de saúde o justifiquem;

2. Declaração assinada pelo utente manifestando vontade em ser admitido na resposta social;

3. Estar inscrito na lista de candidatos, através do preenchimento da ficha de inscrição.

4. Declaração assinada pelo Utente ou pelo Representante Legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual do Utente.

NORMA 6º

Candidatura

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

1.1. Bilhete de Identidade do utente ou cartão do cidadão e, quando necessário, do representante legal;

1.2. Cartão de Contribuinte do utente e, quando necessário, do representante legal;

1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;

1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;

1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;

1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;

1.7. Declaração de IRS e respetivos anexos;

1.8. Comprovativo de outros rendimentos (por exemplo rendas prediais);

1.9. Comprovativo das despesas com doenças crónicas com documento credível, passado pela entidade médica;

1.10. Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente.

2. O período de candidatura pode decorrer em qualquer altura do ano.

3. O horário de atendimento para candidatura é de segunda a sexta-feira entre as 9h e as 13h e entre as 14h e as 17:30h, na secretaria da Instituição.

4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no momento da entrevista com a Diretora Técnica.

5. Caso se encontre alguma documentação solicitada em falta, a inscrição mantém-se pendente até à receção total dos documentos necessários à seleção e priorização das candidaturas;

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

6. A falta de veracidade nas informações prestadas, quer pelos familiares ou quer pelo utente, poderá originar a não admissão do mesmo no equipamento ou a respetiva exclusão.

NORMA 7º

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

Critério	Alíneas	Observações	0	1	2	3
1.Residência na freguesia de Ferragudo ou Concelho de Lagoa		0 - Fora do Distrito 1 - Distrito 2 - Concelho Lagoa 3 - Ferragudo				
2. Autonomia/ Cuidados requeridos	Problemas	0 - Grande Dep.; 1 – Dependente; 2 - Aut. c/ apoio; 3 – Autónomo;				
	Riscos de saúde	0 – Doente crónico; 3 – Doenças relacionadas c/ Terceira Idade;				
3.Situação familiar	Ausência	0 – Não 3 – Sim				
	Impossibilidade familiar	0 – Não 3 – Sim				
	Desajustamento familiar	0 – Não 3 – Sim				
4.Situação do meio	Isolamento social ou geográfico	0 – Sem isolamento; 1 - Isolamento social c/ vizinhança; 2 – Isolamento social s/ vizinhança; 3 - Isolamento total.				
5.Condições habitacionais	Inexistência de habitação	0 – Não 3 – Sim				
	Degradação acentuada da mesma	0 – Boa 3 – Degradada				
6.Situação económica	Insuficiência de recursos económicos	0 – Valor "per capita" superior ordenado mínimo nacional (em vigor); 3 – Valor "per capita" inferior ao ordenado mínimo (em vigor);				
7.Recursos disponíveis	Acesso a outras respostas sociais da Instituição	0 - Não 3 - Sim				

8.Idade		0 - < 65 1 - 65 aos 75 2 - 75 aos 85 3 - >85				
9. Adequação dos serviços e expetativa do utente	Vontade do utente em ser admitido na resposta social	3 - Sim 0 - Não				
10.Ser sócio da Instituição		3 - Sim 0 - Não				

NORMA 8º

Vagas Sociais

Os utentes encaminhados pela Segurança Social terão prioridade de admissão respeitando o número de vagas existentes para este efeito e previstas no protocolo em vigor.

NORMA 9º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar de S. José, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção da Instituição.

2. A decisão de admissão do utente é da competência da Direção da Instituição ou a quem esta delegar.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de dez dias.

4. Após a admissão, o pagamento da mensalidade, de acordo com a comparticipação familiar, deve ser efetuado durante o período de oito dias que sucede o ato.

5. É celebrado um contrato de prestação de serviços e alojamento.

6. Entregue ao utente e familiar/ representante legal, um exemplar do Regulamento Interno da resposta social.

7. No ato da admissão, o utente deverá ser portador de enxoval, composto por:

a) Um roupão;

b) Produtos de higiene pessoal;

c) Uma escova de dentes e copo;

d) Uma escova de cabelo ou pente;

e) Camisas de dormir ou pijamas;

f) Roupas confortáveis e objetos de uso pessoal tais como meias, chinelos de quarto, entre outros.

6. O vestuário do utente será identificado com uma codificação atribuída pela Instituição.

caif

NORMA 10º

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O acolhimento de novos utentes é feito durante os primeiros trinta dias de frequência na resposta social.
2. Rege-se pelos seguintes critérios:

a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;

b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;

c) Realizar o inventário dos bens do utente, assinado pela Diretora Técnica, pelo utente e/ou seu representante legal;

d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas atividades desenvolvidas;

e) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da resposta em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.

3. No ato da admissão o Utente deverá ser acompanhado pela família e/ou pelo representante legal;
4. Após os trinta dias de acolhimento, a Diretora Técnica, deve elaborar o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente e informar o mesmo e/ou responsável sobre a forma como decorreu a integração no estabelecimento.

NORMA 11º

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

a) Ficha de inscrição, onde consta data de admissão na resposta e identificação da situação social do utente

b) Documentos de identificação do utente e/ou agregado familiar e do seu representante legal;

c) Contato do representante legal ou dos familiares;

d) Contrato de prestação de serviços e alojamento;

e) Processo de saúde, com rrelatório médico, identificação do médico assistente e, que pode ser consultado de forma autónoma;

f) Registo de períodos de ausência, bem como de informações sociais e ocorrências de situações anómalas;

g) Ficha de avaliação de diagnóstico;

h) Plano Individual de Cuidados (PIC);

i) Programa e relatório de acolhimento inicial;

j) Plano individual e respetivas revisões;

k) Plano de atividades socioculturais;

l) Declaração de consentimento assinada pelo Utente e/ou Representante Legal em como autoriza o tratamento dos dados pessoais do Utente, para efeitos da elaboração de processo individual, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.

m) Registo da cessação do contrato de prestação de serviços, com a data e o motivo da cessação.

n) Registos dos serviços contratualizados, nomeadamente, alimentação, higiene medicação, entre outros;

2. Sendo certo que, o processo individual de cada utente poderá integrar ainda documentos, devidamente identificados, que se encontrem no processo de registo global;

3. O tratamento dos dados constantes do processo individual do Utente obedece à legislação em vigor sobre proteção de dados;

4. A responsável pelo processo individual de cada utente é a Diretora Técnica, que procede à sua atualização sempre que necessário, nos termos da legislação aplicável;

5. O processo individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade

NORMA 12º

Listas de Espera

1. Caso o utente satisfaça as condições de seleção e priorização, mas no entanto não exista vaga, o mesmo será inscrito na lista de espera, caso seja esta a vontade do mesmo e/ou pessoa responsável e será comunicado no momento da candidatura.

2. Quando o utente e/ou responsável comunica eventuais alterações das condições em que o cliente foi inicialmente selecionado, procede-se a uma nova avaliação dos requisitos.

3. O utente é retirado da lista de espera quando o mesmo ou o responsável informam que não estão interessados na inscrição/manutenção da mesma, ou após estabelecidos três contatos telefónicos sem obtenção de resposta, sendo o motivo registado na ficha de inscrição, assim como a data de saída/ desistência.

4. A lista de espera é atualizada anualmente, após contacto telefónico, no início de cada ano civil.

5. A responsável pela gestão da lista de espera é a Diretora Técnica.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13º
Instalações

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Lar de S. José, está sediado na Urbanização Quinta dos Poços, Ferragudo, Concelho de Lagoa e as suas instalações são compostas por:

Piso 0

a) Receção
b) Sala de Espera
c) Gabinetes técnicos (Direção, Diretor Técnico, Animador Sociocultural e Serviços Administrativos)
d) 8 Instalações sanitárias
e) Sala do pessoal
f) 2 Vestiários
g) Sala de Convívio
h) Sala de atividades socioculturais
i) Sala de refeições
j) Cozinha/Copa
k) Lavandaria
l) Gabinete de saúde
m) Quarto de Isolamento
n) Arrecadações
o) Espaço de convívio e atividades intergeracionais (Espaço exterior)

Piso 1

a) Sala de estar
b) Gabinete do animador social
c) Duas salas de estar com copa
d) Rouparia
e) Zona de sujos
f) 20 Quartos com wc privativo
g) 1 Wc com banho assistido

h) Terraço

Piso 2

a) Sala de estar

b) Sala de estar com copa

c) Zona de arrumos

d) Zona de sujos

e) 1 Wc com banho assistido

f) Arrecadação

g) Rouparia

h) 10 Quartos com wc privativo

i) 3 Instalações sanitárias

NORMA 14º

Horários de Funcionamento

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Lar S. José, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano.

NORMA 15º

Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas podem realizar-se todos os dias, das 14:00h às 18:00, com marcação prévia, desde que não prejudiquem o bom funcionamento do equipamento.
2. Os familiares deverão cumprir o horário das visitas, previamente estipulado, de forma a não perturbar o normal funcionamento da ERPI.
3. Fora destes horários, os familiares/visitantes deverão solicitar autorização prévia Diretora Técnica ou a quem a substitui.
4. Durante o horário das refeições não é permitida a permanência dos familiares no refeitório.
5. Os familiares que pretendam efetuar visitas aos utentes devem dirigir-se, em primeiro lugar à receção, onde se procederá ao registo da visita.
6. As visitas são realizadas em local indicado para o efeito, expeto quando o utente estiver acamado ou doente;
7. Tendo em vista a proteção da privacidade dos restantes Utentes, os familiares e visitantes só podem dirigir-se aos quartos depois de autorização prévia por parte dos colaboradores;

8. Os utentes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas um comportamento pautado pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites.

NORMA 16º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia oito de cada mês, inclusive, na secretaria da Instituição.
2. Sempre que o dia oito coincida com o fim-de-semana ou feriado passa para o dia útil seguinte.
3. O atraso no pagamento da mensalidade implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até dez dias de atraso e, de 20%, até vinte dias de atraso;
4. Pagamentos em atraso com mais de um mês, sem justificação considerada válida para a instituição, darão o direito à mesma de cessar a inscrição do utente.

NORMA 17º

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares será calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação, o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita mensal.*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;

4. No que respeita às despesas mensais fixas consideram-se para o efeito:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

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

d) Só serão contabilizadas as despesas relativas às doenças crónicas que constem do Anexo da Portaria nº349/96 de 8 de agosto ou outra que a altere.

5. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

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

a) Trabalho dependente;

b) Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) Pensões;

d) Prestações sociais;

e) Bolsas de estudo e formação;

f) Prediais;

g) De capitais;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

7. A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

8. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

9. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

10. A comparticipação mensal é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente:

%	75%	85%	90%
Grau de Dependência	Autónomo	Semi-Dependente	Dependente

caif

11. Quando, no momento da admissão, o utente esteja a receber ou tenha requerido a atribuição do complemento por dependência de 1º grau, será aplicada a percentagem máxima para efeitos do cálculo da comparticipação do utente.

12. Caso a atribuição da referida prestação seja indeferida, será aplicada a percentagem de 85%.

13. À comparticipação do utente apurada pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

14. Para efeitos de comparticipação familiar a Instituição terá em consideração a capacidade económica do agregado familiar, através da entrega, obrigatória da nota de liquidação do IRS.

15. Haverá uma redução da comparticipação familiar de 20%, sempre que se verifique a frequência por mais de um elemento do agregado na mesma resposta social e uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 15 dias seguidos.

16. Se o utente falecer até ao dia quinze a instituição restituirá 50% da mensalidade.

17. Não são consideradas nem se integra no valor da mensalidade/comparticipação o pagamento das seguintes despesas:

a) Consultas médicas fora da Instituição;

b) Medicamentos, suplementos proteicos/vitamínicos;

c) Análises clínicas e exames auxiliares de diagnóstico;

d) Fraldas, pensos e cremes e outros consumíveis similares;

e) Tratamentos específicos de enfermagem;

f) Produtos de higiene pessoal (gel de banho, shampoo, pasta de dentes, creme de barbear, escova de dentes, etc.)

g) Deslocações por motivos de saúde ou pessoais, em viaturas da Instituição ou ambulâncias;

h) Acompanhamento a consultas, análises clínicas ou exames complementares;

i) Taxas moderadoras ou de outros serviços no Sistema de Saúde Nacional Público ou Privado;

j) Cuidados de reabilitação;

k) Cabeleireiro.

18. Sempre que ocorram estas despesas, o utente ou o seu familiar/responsável legal serão informados, sendo as mesmas adicionadas à comparticipação do Utente e pagas aquando do pagamento da comparticipação, de acordo com o preçário em vigor, atualizado, anualmente, pela Direção;

19. Por alteração das circunstâncias que tiveram na base de definição da comparticipação familiar e do utente, designadamente o rendimento per capita mensal, haverá lugar a uma revisão da respetiva comparticipação, sempre que necessário.

20. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento ou na falta de entrega de comprovativos referentes aos rendimentos, e após efetuadas as diligências consideradas adequadas, a instituição reserva-se o direito de cobrar o valor máximo definido para esta resposta social, até ao limite do custo médio real do Utente.

21. Relativamente aos utentes extra-acordo, o valor das respetivas comparticipações é fixado livremente pela Instituição, desde que não exceda o custo médio real utente/mês, devendo constar de preçário afixado em lugar visível.

22. As vagas temporárias serão ocupadas no mínimo durante 7 dias e no máximo 30 dias, seguidos.

23. Se as mesmas não forem ocupadas no período de tempo de 30 dias passarão a permanentes.

24. As mensalidades serão atualizadas anualmente, por regra, no inicio de cada ano civil.

NORMA 18º

Refeições

1. A Instituição fornece alimentação adequada e saudável.
2. As refeições diárias são fornecidas da seguinte forma:

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
09:00h	12:00h	15:30h	18:00h	21:00h

3. Os utentes com restrições alimentares deverão entregar a dieta prescrita pelo médico de família, que depois de visada pela Diretora Técnica é entregue nos serviços da cozinha.
4. As refeições, em regra, são servidas no refeitório da Instituição.
5. Em casos especiais e de incapacidade, as refeições poderão ser servidas no quarto ou em qualquer lugar que a Instituição julgue conveniente ou adequado.
6. A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições.
7. As ementas são afixadas, semanalmente, em local visível, elaboradas com o devido cuidado nutricional, adaptada à idade e estado de saúde dos utentes. As mesmas poderão estar sujeitas a alterações.

8. Não é permitido aos utentes conservarem alimentos nos seus quartos, e sem conhecimento/consentimento da Diretora Técnica, para além de sumos, águas e bolachas.

NORMA 19º

Atividades e Serviços Prestados

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços e atividades:

Alimentação

a) As refeições proporcionadas pela instituição compreendem uma refeição geral e dieta, adequada às necessidades do utente, segundo o estado de saúde e cuidados médicos prescritos.

Higiene pessoal e cuidados de imagem

a) O serviço de higiene pessoal e os cuidados de imagem são garantidos a todos os utentes. Aqueles que sejam incapazes de o fazer sozinhos, por razões de dependência física ou psíquica terão o apoio direto das colaboradoras. Os utentes deverão andar com uma apresentação cuidada e em perfeito estado de higiene.

Tratamento de roupa

a) As roupas de uso pessoal dos utentes, serão devidamente identificadas no ato de admissão, a fim de evitar extravios ou trocas. O tratamento de roupas é constituído pelos processos de lavagem e engomagem, na lavandaria da Instituição.

Acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e serviços

a) Este serviço tem como finalidade apoiar as necessidades do utente e promover a sua qualidade de vida. Será prestado em caso de necessidade e quando solicitado pelo utente e/ou responsável.

Alojamento

a) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõe de quartos individuais e duplos. Os utentes ocupam os quartos em função do tipo de alojamento disponível no momento e adequado à sua opção.

b) No momento da atribuição do espaço ao respetivo utente serão tidos em conta as características físicas e comportamentais do mesmo e do companheiro de quarto.

c) A transferência para outro quarto poderá ser feita em caso de conflito latente com o companheiro de quarto, alteração de estado civil, do seu estado físico, ou ainda, por questões de organização interna.

Organização e higiene do espaço individual

a) O serviço de higiene é garantido pela Instituição, através de pessoal competente. Os utentes poderão participar na manutenção dos espaços em geral, ou nos quartos que

lhe foram destinados em particular, se para tal manifestarem vontade. Sempre que não haja impedimentos é permitido aos utentes trazer pequenos artigos pessoais, por forma a contribuir para uma melhor adaptação do utente ao novo espaço e à organização como um todo.

Atividades de desenvolvimento pessoal

a) A instituição procurará proporcionar aos utentes o desenvolvimento de atividades de ocupação, animação e convívio.

Cuidados de saúde

a) Os cuidados médicos e de enfermagem fornecidos pela Instituição, pretendem prevenir e despistar precocemente as doenças degenerativas mais comuns nessa faixa etária e minorar, tanto quanto possível, as situações de incapacidade física. Tem igualmente o objetivo de acompanhar permanentemente o estado de saúde de cada um dos utentes, quer ao nível da medicação quer de outras necessidades neste âmbito.

b) Em situações de emergência e sempre que o médico não esteja de serviço na Instituição, os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Centro Hospitalar do Algarve ou será efetuado contacto para o INEM, ao mesmo tempo que serão prestados os primeiros socorros. Em simultâneo será contactado a pessoa responsável pelo Utente;

c) Sempre que os Utentes necessitem de se deslocar a consultas e realização de exames auxiliares de diagnóstico deverão, preferencialmente, ser acompanhados pelos familiares;

d) Em caso de certificação médica da existência de óbito, a Diretora Técnica ou, na sua ausência, a encarregada de serviços gerais, contactará de imediato com o familiar responsável pelo utente.

Serviço Social

a) O Serviço Social assegurado pela Instituição destina-se, essencialmente, à promoção da satisfação das necessidades básicas e sociais do utente, à sua integração na vida da estrutura residencial e, promoção do relacionamento entre o mesmo e família.

NORMA 20º

Passeios/Saídas ou Deslocações

1. É permitida a saída temporária de Utentes da instituição para gozar férias junto de familiares e amigos, sendo necessário aviso prévio ao responsável técnico da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
2. As saídas diárias e por curtos períodos devem ser comunicadas à Diretora Técnica ou à Encarregada de Serviços Gerais e, na ausência destas, às Ajudante de Ação Direta.
3. As saídas só serão permitidas caso não exista ordem em contrário por parte do familiar/responsável pela sua admissão, sendo necessário assinar um documento autorizando essas saídas.
4. Durante o período de ausência da Instituição, os utentes, seus familiares/responsáveis legais assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Instituição.
5. A entrada dos utentes deverá efetuar-se preferencialmente até às vinte horas.
6. Os passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo da animadora sociocultural.
7. Os passeios promovidos pela Instituição, no âmbito da resposta social, são gratuitos, exceto quando os mesmos impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos utentes.
8. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
9. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos colaboradores da Instituição.

NORMA 21º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os Recursos Humanos afetos à Estrutura Residencial - Lar de São José são:

a) 1 Diretora Técnica;

b) 1 Técnico de Animação Sociocultural, com afetação simultânea a outras respostas sociais;

c) 2 Enfermeiros;

d) 1 Encarregada de Serviços Gerais;

e) 9 Auxiliares de Ação Direta;

f) 2 Auxiliares de Serviços Gerais, com afetação simultânea ao serviço da lavandaria;

g) 4 Cozinheiras, com afetação simultânea a outras respostas sociais;

h) 1 Ajudante de cozinha, com afetação simultânea a outras respostas;

i) 1 Escriturária, com afetação simultânea a outras respostas sociais.

3. A Estrutura Residencial contempla o número suficiente de pessoal técnico e auxiliar, convenientemente selecionado e preparado, para assegurar, no período de funcionamento e em estreita colaboração com as famílias os cuidados necessários aos Clientes, promovendo desta forma o seu bem-estar. Fazem ainda parte dos recursos humanos, um médico, contratado em regime de prestação de serviços. Podem ser incluídos ainda, estagiários de forma a apoiar o funcionamento da resposta social. As funções dos estagiários são definidas em plano de estágio.

4. A Instituição permite a frequência em ações de formação do seu pessoal técnico e auxiliar, sempre que esta não prejudique o normal funcionamento da resposta.

5. É da **competência da Diretora Técnica:**

a) Dirigir o funcionamento da resposta social, coordenando o pessoal e supervisionando a interação com o restante pessoal afeto às outras respostas sociais;

b) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;

c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação/ esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

d) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com os colaboradores de forma a preparar as atividades a desenvolver, prevenindo a conflitualidade e, reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da instituição;

e) Propor ações de formação para o pessoal de acordo com as necessidades e interesses manifestados;

f) Dar parecer sobre faltas e ausências, assim como organização do serviço referente aos colaboradores, encaminhando posteriormente para a Encarregada de Serviços Gerais;

g) Participar nas reuniões da Direção quando para isso for solicitado;

h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;

i) Fornecer aos serviços administrativos, antes do início da prestação de serviços na resposta social, todos os elementos necessários para o cálculo de valores, registo de serviços, etc.;

j) Garantir o estudo da situação do utente, alteração e ajuste do respetivo plano de cuidados;

k) Promover a inserção da instituição na comunidade;

l) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;

m) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos, em parceria com a animadora.

6. **No âmbito do <u>Serviço Social</u>:**

a) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária;

b) Emitir relatórios e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga;

c) Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;

d) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;

e) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;

f) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;

g) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

7. É da **<u>competência da Encarregada de Serviços Gerais</u>:**

a) Coordenar e orientar a atividade dos trabalhadores da área dos serviços gerais sob sua responsabilidade direta, nomeadamente, ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais e lavandaria;

b) Certificar-se da qualidade das tarefas de higiene das instalações e equipamentos, bem como a eficácia do seu desempenho;

c) Fazer cumprir as regras de higiene e segurança no trabalho;

d) Distribuir o pessoal sob a sua responsabilidade de acordo com as necessidades do serviço;

e) Acompanhar os utentes, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que a Diretora Técnica considere necessários e que tenham o devido enquadramento;

f) Fazer cumprir os horários de trabalho e assiduidade dos serviços sob a sua responsabilidade;

g) Fazer o levantamento das necessidades sob a sua responsabilidade;

h) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes, assim como aquisição de bens e serviços, sempre que necessário;

i) Manter, em ordem, os inventários sob a sua responsabilidade.

8. É da **competência das Ajudantes de Ação Direta:**

a) Receber os utentes e proceder à sua integração no período inicial de frequência da resposta;

b) Proceder ao acompanhamento, diurno e/ou noturno dos utentes, dentro e fora dos serviços, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos tempos livres;

c) Registar, por escrito, em livro de ocorrências, a passagem de serviço de turno para turno;

d) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes, tendo em conta a sua privacidade e mantendo sempre as regras de higiene;

e) Ter especial atenção com os utentes dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente, no que se refere aos posicionamentos e vigilância;

f) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;

g) Ter atenção especial no momento dos banhos, aos cuidados com os dentes ou próteses dentárias, cabelos e unhas;

h) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte, controlo das roupas lavadas, recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

i) Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;

j) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

k) Preparar o refeitório para as refeições;

l) Receber e distribuir as refeições no refeitório. Administrar a alimentação aos idosos dependentes sempre que se justifique;

m) Limpar as mesas, transportar a loiça suja para a copa, varrer e arrumar o refeitório;

n) Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;

o) Informar a Diretora Técnica e/ou encarregada de serviços gerais de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da resposta social, ou que ponha em causa o bem-estar dos utentes;

p) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

9. É da **competência das auxiliares de serviços gerais:**

a) Proceder à limpeza e arrumação das instalações e equipamentos;

b) Fazer o levantamento de todos os produtos de limpeza adequados;

c) Assegurar as condições de segurança dos espaços após a limpeza;

d) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;

e) Servir refeições no refeitório;

f) Auxiliar nos momentos de alimentação, repouso e higiene, caso seja necessário;

g) Desempenhar funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência

h) Despejar, devidamente acondicionado, o lixo do serviço;

i) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

10. É da **competência da auxiliar de serviços gerais afeta ao serviço de lavandaria:**

a) Receber, tratar, arrumar e marcar as roupas;

b) Distribuir as roupas lavadas;

c) Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;

d) Engomar a roupa;

e) Verificar se as roupas têm necessidade de arranjos. Se necessário procede ao arranjo das mesmas;

f) Comunicar à encarregada de serviços gerais as faltas ou avarias de equipamentos ou utensílios no setor;

g) Proceder à limpeza e arrumação da lavandaria e espaço exterior da mesma;

h) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

11. É da **competência das cozinheiras:**

a) Administrar a despensa e proceder à requisição de géneros necessários à confeção de refeições;

b) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições com base na ementa elaborada;

c) Receber os bens alimentares e outros produtos necessários à confeção, sendo responsável pela sua conservação;

d) Proceder à elaboração dos pratos a serem servidos no refeitório;

e) Zelar pela limpeza da cozinha e despensa com a colaboração da ajudante de cozinha;

f) Manter em dia o inventário de todo o material de cozinha;

g) Elaborar registos diários;

h) Proceder à limpeza da cozinha e anexos.

12. É da **competência das ajudantes de cozinha:**

a) Apoiar a preparação e confeção das refeições;

b) Colaborar nos serviços de refeitório;

c) Lavar loiças, recipientes e outros utensílios;

d) Limpar e arrumar em locais próprios a loiça e os utensílios lavados;

e) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;

f) Substituir as cozinheiras nas suas faltas e impedimentos.

13. **É da competência da Escriturária:**

a) Elaborar, redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado;

b) Examinar o correio recebido, separá-lo, classificá-lo e compilar os dados necessários para preparar as respostas;

c) Organizar o núcleo de documentação e assegurar o seu funcionamento pela seleção, compilação, codificação e tratamento apropriados;

d) Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos às encomendas, distribuição, faturação e realização das compras;

e) Receber pedidos de informação/registo telefónico e transmiti-os à pessoa ou serviços competentes em registo próprio;

f) Efetuar as operações de caixa, nomeadamente pagamentos a fornecedores e similares, emissão dos recibos referentes a quotas, valor das mensalidades/comparticipação familiar, assim como outras operações, efetuando o registo do movimento diretamente no programa.

g) Executar tarefas no exterior, nomeadamente, Banco, Câmara Municipal, Correios, para recolher ou expedir correspondência;

h) Elaborar escalas de serviço, mapa de folgas, de acordo com a legislação em vigor, tendo em conta o bom funcionamento da Instituição, dando conhecimento à Diretora Técnica;

i) Organizar e mantêm atualizados os processos de pessoal, planos de férias e faltas, mediante o parecer da Diretora técnica, de acordo com a legislação em vigor, tendo em conta o bom funcionamento da Instituição;

j) Preencher formulários oficiais relativos ao pessoal ou à Instituição.

k) Efetuar a gestão de stocks e mantém atualizado o inventário dos bens da Instituição.

l) Atualizar todos os procedimentos anteriores no sistema informático indicado.

m) Prestar informações e outros esclarecimentos aos clientes e público em geral;

15. É da **competência da animadora cultural:**

a) Organizar, coordenar e desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Instituição;

b) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos sociais e dos utentes, entregando-o à Direção para ser aprovado;

c) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio com outras instituições sob orientação do Diretor Técnico;

d) Desenvolver atividades cujo objetivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos utentes, estimulados pela atividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação, das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias vídeos, entre outros;

e) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

16. É da **competência da equipa de enfermagem:**

a) Gerir, controlar e administrar a medicação dos utentes;
b) Manter atualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames dos utentes;
c) Acompanhar os utentes, sempre que necessário, a consultas, urgências e outros que o Diretor Técnico considere necessários e que tenham o devido enquadramento;

d) Efetuar cuidados de enfermagem aos utentes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, clisteres, fazer o controlo da tensão arterial, glicemia, massagem e outros que se enquadrem nas competências da enfermagem;

e) Orientar e realizar formação para as ajudantes de lar no que concerne aos procedimentos de atuação com os utentes dependentes, nomeadamente, no que respeita ao seu posicionamento, mobilização, prevenção de úlceras de pressão, cuidados de higiene e alimentação;

f) Elaborar procedimentos de atuação no que concerne à promoção de autonomia e prevenção da dependência.

NORMA 22º

Direção Técnica

1. A Direcção Técnica da Resposta Social ERPI do Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo, compete a um técnico superior, de acordo com o estipulado na Portaria nº67/2012, de 21 de março de 2012, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um técnico devidamente credenciado pela Direção.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA 23º

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais.

2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.

3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.

4. Ter assegurado a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.

5. Participar nas atividades da estrutura residencial para idosos, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
6. Ser respeitado e exigir um tratamento respeitoso, correto e atencioso tendo em conta a sua idade e dependências.
7. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
8. Proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no Regulamento Geral de Proteção de Dados;
9. Reclamar pessoalmente ou através dos familiares junto das competentes hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, ao Diretor Técnico do estabelecimento, ou por escrito, em caso da não resolução do problema, à Direção.
10. Receber visitas de familiares ou amigos.

NORMA 24º

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros.
2. Cumprir o regulamento interno.
3. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da instituição, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa.
4. Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
5. Zelar pelo asseio e conservação da instituição e material existente;
6. Efetuar os pagamentos, dentro dos prazos inerentes à prestação de serviços.
7. Evitar estados de embriaguez que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de saída compulsiva da Instituição.
8. Avisar antecipadamente o pessoal de serviço, sempre que se ausente do estabelecimento ou falte às refeições.

NORMA 25º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Suspender a prestação do 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. Ser tratada com respeito, dignidade e urbanidade;
3. Ver respeitado o seu património.
4. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou familiares no ato de admissão;
6. Exigir aos Utentes e familiares o cumprimento do presente regulamento.
7. Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta instituição, através dos órgãos diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

NORMA 26º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios neste regulamento.
2. Celebrar por escrito, contrato de celebração de serviços com os utentes e/ou o seu representante.
3. Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição.
4. Respeitar e garantir a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião dos utentes.
5. Promover o relacionamento entre residentes, preservar e incentivar a relação intrafamiliar, com amigos, colaboradores da instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses.

6. Promover a participação dos utentes nas atividades da vida diária, bem como na gestão da estrutura residencial para idosos, na medida dos seus desejos e possibilidades.

7. Permitir o conhecimento das ementas e atividades organizadas pela ERPI, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio.

8. Apoiar na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade, em que não existam familiares ou pessoas responsáveis pelo utente.

NORMA 27º

Direitos dos colaboradores

São direitos dos colaboradores:

1. Serem tratados com respeito e dignidade.

2. Participar nas reuniões de colaboradores, colaborando na avaliação periódica dos serviços e sugerindo mudanças.

3. Frequentar ações de formação adequadas.

NORMA 28º

Deveres dos colaboradores

São deveres dos colaboradores:

1. Ser assíduo e pontual.

2. Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas.

3. Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas.

4. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações pela Direção/Direção Técnica.

5. Obedecer aos princípios de respeito pela privacidade dos utentes e do sigilo profissional.

6. Tratar com dignidade e respeito os utentes e seus familiares.

7. Respeitar os colegas de trabalho, colaborando com todos em equipa.

8. Utilizar cuidadosamente e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das suas tarefas.

9. Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional.

10. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição.

11. Não exercer qualquer influência diretamente nos utentes ou familiares com objetivo de ser presenteado pelos mesmos, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

12. Conservar o fardamento utilizado no trabalho sempre limpo e cuidado.

NORMA 29º

Direitos do representante legal/ familiares responsáveis

São direitos do representante legal/ familiares responsáveis:

1. Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação dos utentes entre si, a relação entre o utente e o pessoal ou o utente e diretores singulares, dispondo das vias hierárquicas, para o efeito, bem como de livro de reclamações.

2. Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Direção Técnica.

3. Ter acesso à informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao seu familiar, com a devida autorização do mesmo;

4. Visitar o seu familiar, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;

5. Formalizar a rescisão do contrato na ausência de uso das faculdades mentais por parte do utente.

6. Levar o utente para gozar férias ou para saídas fora do estabelecimento, sempre que o desejarem, mantendo o pagamento integral das subvenções devidas á instituição.

7. Participar nas atividades e no Projeto Global da Instituição;

8. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do Plano Individual de Cuidados do seu familiar, caso este o deseje.

NORMA 30º

Deveres do representante legal/ familiares responsáveis

São deveres do representante legal/ familiares responsáveis:

1. Manter uma boa relação afetiva com os utentes e seu familiar e colaboradores, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível para a qualidade de vida destes.

2. Cumprir o Regulamento Interno;

3. Participar no apoio ao utente, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do mesmo;

4. Assumir o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento.
5. Respeitar a privacidade e intimidade dos Utentes.

NORMA 31º

Incapacidade do Residente

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 Direção da Instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado;
3. Se os Utentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a Direção da Instituição diligenciará, igualmente, pela aplicação do regime de maior acompanhado;
4. A Instituição informará a família ou pessoa de referência dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como, quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

NORMA 32º

Procedimentos em situação de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Existe um manual de prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos, o qual contempla a forma de atuação e, é do conhecimento dos colaboradores.

CAPÍTULO V
BENS DOS CLIENTES

NORMA 33º

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. A Instituição não se responsabiliza por eventuais furtos de dinheiro ou outros bens pessoais que se encontrem à guarda dos utentes.
2. Somente se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.
3. É elaborada uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente /responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no processo individual do utente.

4. Os bens pessoais são guardados em local seguro e disponibilizados sempre que estes o solicitem.

5. Os bens monetários à guarda da Instituição serão registados contabilisticamente numa conta corrente em nome do utente.

6. Em caso de cessação de contrato os bens do utente devem ser reclamados no prazo de seis meses após a data de cessação do contrato, após o que reverterá a favor da Instituição.

CAPÍTULO VI
ÓBITO, FUNERAL, SUFRÁGIO

NORMA 34º
Óbito

1. Na ocorrência do falecimento de um utente, no espaço institucional ou serviço de saúde, caberá à Instituição informar os familiares, caso os serviços competentes não o façam, providenciando todos os trâmites legais que derivem do óbito.

NORMA 35º
Funeral e Sufrágio

1. As despesas com o funeral e sufrágios do utente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de utentes sem suporte familiar. Nestes casos a Instituição suporta os encargos e arrecada qualquer benefício/subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões a que o utente tenha direito.

2. Os funerais dos utentes sem família e que estão a cargo da Instituição realizam-se em Ferragudo, sendo conduzidos para o cemitério de Ferragudo.

3. Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o utente falecido e sepultado nos termos do número anterior, seja sepultado noutro cemitério, todas as despesas adicionais, tais como a transladação e seus custos, coveiro, padre e outras, correrão por conta dos mesmos, declinando a Instituição toda e qualquer responsabilidade decorrente desses atos.

4. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do falecimento na posse do utente, serão descriminados em lista a elaborar, que será assinada pela Encarregada de Serviços e Gerais e Diretora Técnica, e posteriormente entregues nos serviços administrativos da resposta.

5. Estes bens e valores, serão entregues aos herdeiros legítimos, que os poderão levantar no prazo de três anos, fim do qual reverterão para a Instituição.

CAPÍTULO VII
CONTRATO/ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 36º
Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, o seu familiar/ representante legal e o Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços e alojamento.
2. O contrato é feito em duplicado, ficando um na Instituição e o outro é entregue ao Utente ou seu familiar/representante legal;
3. O presente contrato produz efeitos a partir do momento da sua assinatura e tem o seu términus sempre no último dia de frequência do utente na Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sendo a sua renovação de carácter tácito.

NORMA 37º
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Os utentes e/ou familiares responsáveis devem avisar a cessão do contrato de prestação de serviços com 30 dias de antecedência, caso tal não aconteça será sancionado, tendo de pagar a mensalidade do respetivo mês.

NORMA 38º
Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. É cessada a inscrição do utente na instituição quando este falta por um período superior a 30 dias, não apresentando justificação.
2. Quando os utentes ou os seus representantes legais não cumprirem o regulamento interno da instituição esta pode cessar a prestação dos seus serviços.
3. Pode ser cessado o contrato de prestação de serviços quando for colocado em causa o bom nome da instituição.

4. No caso de incumprimento da cláusula VIII, do contrato de prestação de serviço e alojamento, por parte do utente ou família/ representante legal.

5. No caso de morte do Utente.

CAPÍTULO VIII
LIVRO DE RECLAMAÇÕES, OCORRÊNCIAS E PASSAGEM DE TURNO

NORMA 39º
Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo dispôs de livro de reclamações eletrónico, acessível no site www.livroreclamacoes.pt e, livro de reclamações físico, o qual poderá ser solicitado na receção/secretaria da Instituição, sempre que desejado, pelo Utente e/ou familiar de referência.

2. No caso dos utentes ou familiares desejarem apresentar uma reclamação interna, esta deverá ser dirigida, em primeira instância, à Diretora Técnica, preferencialmente, por escrito.

NORMA 40º
Livro de Ocorrências e Passagem De Turno

1. A ERPI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. Dispõe igualmente de um Livro de Passagem de Turno onde as colaboradoras devem registar informações, relevantes sobre os utentes, para as colaboradoras do turno seguinte.

CAPÍTULO IX
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

NORMA 41º
Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, todas as alterações efetuadas ao regulamento interno são realizadas pela Diretora Técnica, com a aprovação da Direção do Centro de Apoio a Idosos de Ferragudo.

2. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal, a sua melhoria;

3. O utente ou seu representante legal será informado e contratualizado sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

4. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/ acompanhamento técnico da resposta social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

CAPÍTULO X
CASOS OMISSOS
NORMA 42º
Casos Omissos

1. Todos os casos omissos neste regulamento serão analisados e resolvidos pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor, sobre a matéria.

CAPITULO XI
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES
NORMA 43º
Disposições Complementares

1. Não é permitida aos utentes a posse de armas, facas ou outros objetos contundentes.

2. A prática de agressão a outros utentes, colaboradores ou outras faltas graves, constituem motivo de saída compulsiva da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

3. As situações de conflito devem ser resolvidas pela Diretora Técnica ou, na sua ausência, pela Encarregada de Serviços Gerais, não devendo o utente queixoso entrar em diálogo direto com o pessoal ou outros utentes.

4. Quando o utente autónomo pretender, pode permanecer na sala de convívio até mais tarde, onde pode ouvir música e ver televisão, em volume moderado.

5. A partir das 22:00h é considerado o momento do silêncio, não sendo permitido nos quartos as luzes acesas, rádios ou televisões.

6. É expressamente proibido fumar nos quartos e/ou transportar bebidas alcoólicas para dentro dos mesmos.

7. Processo individual de cada Utente consta declaração de Consentimento assinada pelo Utente e/ou familiar responsável, em como autoriza o tratamento dos dados pessoais do Utente para efeitos da elaboração do processo individual, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016).

CAPITULO XII
ENTRADA EM VIGOR

NORMA 44º
Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor no dia 01 de Julho de 2024

A Direção

CENTRO DE APOIO A IDOSOS
Ferragudo
A Direção