



Casa da Freguesia de Cedovim

Centro de Dia, Lar, Sad. IPSS Caritativa de Utilidade Pública

Email: lar.cedovim@hotmail.com * Telef./Fax: 279 777 414

Praça do Município * 5155-025 Cedovim

**REGULAMENTO INTERNO DE
FUNCIONAMENTO DA
RESPOSTA SOCIAL
ESTRUTURA RESIDENCIAL
PARA PESSOAS IDOSAS**



Casa da Freguesia de Cedovim

Centro de Dia, Lar, Sad. IPSS Caritativa de Utilidade Pública

Email: lar.cedovim@hotmail.com * Telef./Fax: 279 777 414

Praça do Município * 5155-025 Cedovim



CAPÍTULO I - MISSÃO, VISÃO, VALORES

Missão

Prestar serviços com qualidade de forma sustentada e promover bem-estar, satisfação e assistência social à população idosa com igualdade de tratamento, priorizando os que apresentam situações de risco e vulnerabilidade social.

Visão

Ser uma instituição de referência, reconhecida socialmente pela qualidade nas ações de desenvolvimento social e promoção humana.

Valores

Amizade, solidariedade, equidade, integridade.

Cuidar dos nossos idosos, valorizar a nossa equipa, um ancoradouro para a comunidade.



CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A CASA DA FREGUESIA DE CEDOVIM tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 30/10/1998, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, com âmbito de ação nacional.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. 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, a resposta social rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio;
- c) Guião da DGAS de Dezembro de 1996;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Lei n.º 71/98 de 3 Novembro – integração de voluntários;
- i) Guião Técnico do ERPI – Direção Geral da Ação Social;
- j) Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 Setembro - Existência Livro de Reclamações;
- k) Decreto – Lei n.º 196 -A/2015, de 1 de Julho;
- l) Lei nº67/2012 de 21 de Março.



NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São **destinatários** da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

a) Pessoas com 65 ou mais anos que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;

b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, quando devidamente justificado, como problemas de saúde e inexistência de condições habitacionais e dificuldades socioeconómicas que impossibilitem a manutenção do candidato em condições dignas;

c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem **objetivos** da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;

b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, espiritualidade pessoal 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. Segurança, 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;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS** assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
- a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes ou dieta alimentar específica com respetiva prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;



g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

h) Cuidados de enfermagem, bem como promoção no acesso a cuidados de saúde e acompanhamento ao centro de saúde/posto de saúde mais próximo do estabelecimento;

i) Administração de fármacos, quando prescritos por médicos.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

a) Convivência social entre os residentes com os familiares, com os amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;

b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços que são pagos separadamente da comparticipação familiar mensal e identificados na tabela de serviços complementares, nomeadamente:

a) Cuidados de imagem (corte de cabelo, pédicure, manicure, depilação, barba quando solicitado pelo cliente ou representante legal);

b) Acompanhamento e transporte a consultas ou urgências no concelho, assim como aos exames complementares de diagnóstico em conformidade com a tabela de preços dos serviços complementares;

c) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

d) Fisioterapia;

e) Fraldas, cueca fralda e pensos;

f) Material de opções terapêuticas para tratamento de feridas de longa duração, prescrito e/ou orientado por médicos.



NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS com espaço físico na praça do Município, 5155-025 Cedovim é compostas por:

- a) Oito quartos dos quais são 6 duplos e 2 triplos;
- b) Treze instalações sanitárias das quais duas são de banhos assistidos e duas são de acesso restrito a funcionários;
- c) Duas salas de estar;
- d) Um espaço de atividades adaptado;
- e) Um ginásio adaptado;
- f) Um refeitório;
- g) Uma Cozinha;
- h) Uma lavandaria;
- i) Uma despesa de dia e uma despensa de armazenamento.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito. O acesso aos respetivos quartos pelas visitas dos clientes ou representante legal só em situações de clientes acamados ou doentes e com consentimento da Equipa Técnica, outras situações só com consentimento da Diretor(a) Técnico(a).

CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Expressa vontade do cliente na admissão;



c) Não sofrer de doença infectocontagiosa que pela forma de transmissão coloque em risco os demais clientes e os colaboradores do Estabelecimento, salvaguardando exceções devidamente justificadas.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o Cliente deverá fazer a sua inscrição, através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a) BI ou Cartão do Cidadão do Cliente e do representante legal, quando necessário;

b) Cartão de Contribuinte do Cliente e do representante legal, quando necessário;

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente e do representante legal, quando necessário;

d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;

e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente;

f) Comprovativos dos rendimentos do Cliente e do agregado familiar;

g) Declaração assinada pelo Cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Excecionar, 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 ou preenchidos na sede da IPSS, nos serviços administrativos de Segunda a Sexta-Feira das 9h às 16h00m.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

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

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO E PONTUAÇÃO

São os seguintes critérios de prioridade e de pontuação na admissão do cliente:

a) Situação economicamente desfavorecida com avaliação de risco, **1 PONTO**;

b) Situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, **2 PONTOS**;

c) Inscrição mais antiga com maior necessidade, **1 PONTO**;

d) Inexistência de retaguarda familiar ou sem condições de prestação dos cuidados necessários, **2 PONTOS**;

e) Ser Sócio desta Associação, com quotas regularizadas, **2 PONTOS**;

f) Problemas de Saúde, **1 PONTO**;

g) Ser natural ou residente na freguesia ou ligado afetivamente à Instituição e com ausência de condições de habitação que impossibilitem as respostas sociais de Serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia, **1 PONTO**.



NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo Diretor(a) Técnico(a) em conjunto com a Equipa Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, que conste neste Regulamento.

2. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor(a) Técnico(a) com a aprovação da Direção deste Estabelecimento.

3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição de um programação e um acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor(a) e do Coordenador(a) Técnico(a) com a autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão **não** são devidos quaisquer pagamentos.

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

8. A reavaliação e atualização das listas de espera na resposta ERPI é efetuada no mês de Junho, à exceção de impossibilidade devidamente justificado, sendo realizado no mês seguinte.



NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do Cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;

2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de dois meses;

3. No período de adaptação é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da equipa de colaboradores;
- b) Apresentação da Equipa Técnica;
- c) Apresentação dos outros clientes;
- d) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- e) Apresentar o programa de atividades anual da ERPI;
- f) Informar o Cliente como pode participar na vida do estabelecimento, tal como a forma de apresentar sugestões e reclamações;
- g) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- h) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- i) Elaborar a lista de pertences do Cliente.

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e se oportuno, procurar superá-los promovendo



alterações. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Cliente, a rescisão do contrato.

NORMA 11^a

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do Cliente consta:
 - a) Identificação do cliente;
 - 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;
 - h) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12^a

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00 por dia.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível em conformidade com a NORMA 14^a deste regulamento.



Casa da Freguesia de Cedovim
Centro de Dia, Lar, Sad, IPSS Caritativa de Utilidade Pública
Email: lar.cedovim@hotmail.com * Telef./Fax: 219 777 414
Praça do Município * 5155-025 Cedovim

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA

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

3. No estabelecimento pratica-se os seguintes horários:

- a) Período de Atividade Diurna: das 07h às 21h;
- b) Período de Silêncio Noturno: das 21h às 06h.

NORMA 13^a

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

- 1. Pequeno-Almoço:** entre as 9h e as 10h.
- 2. Almoço:** entre as 12h e as 13h.
- 3. Lanche:** entre as 16h e as 16h45m.
- 4. Jantar:** entre as 19h e as 19h45m.
- 5. Ceia:** entre as 22h e as 23h.

NORMA 14^a

HORÁRIO DE VISITAS

- 1. No período da manhã das 10h às 11h30m, no período da tarde das 14h30 às 15h30m e das 16h30m às 18h.**
- 2. Todas as visitas devem-se anunciar à entrada do estabelecimento para que possam ser acompanhadas ao respetivo cliente à sala de estar, salinha de entrada ou quando mais de 3 visitas e até 7 ao mesmo cliente no refeitório do estabelecimento.**
- 3. Qualquer exceção ao período estipulado de visitas só com autorização prévia do Direto(a) Técnico(a) do estabelecimento e mediante justificação.**
- 4. Os contactos telefónicos estabelecidos entre familiares ou amigos e o cliente com o telefone/equipamentos da Instituição incorporam-se no horário das visitas.**

NORMA 15^a

HORÁRIO DE SAÍDA E ENTRADA DO CLIENTE NO ESTABELECIMENTO

- 1. O cliente pode deslocar-se ao exterior do Estabelecimento, respeitando os horários de funcionamento da ERPI (refeições,**



descanso), sendo o horário de saída a partir das 8h30m e entrada às 20h30m.

2. Sempre que haja uma deslocação ao exterior prolongada e que envolva pernoita no exterior deverá ser previamente comunicado ao Diretor do Estabelecimento, indicando a data e horário previsto para a saída e para o regresso, sendo o mesmo registado no registo de cuidados pessoais prestados.

3. Qualquer saída do cliente do Estabelecimento, quando não tenha capacidade psíquica ou autonomia para tal e que aconteça à guarda de familiares ou do seu representante legal, implica a assinatura de Termo de Responsabilidade, no qual se comprometem a prestar os serviços necessários à satisfação das suas necessidades.

4. É da responsabilidade de familiares ou do seu representante legal desenvolver ações e esforços, em situações de acidente do cliente no exterior à sua guarda.

NORMA 16^a

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO E CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. A tabela de comparticipação familiar foi calculada de acordo com a legislação normativos em vigor na Circular nº 4 de 16/12/14.

Situação Tipo	75 %
Idosos dependentes *	90 %

2. Entende-se por Idosos dependentes aquele que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas no seu conjunto (cuidados de higiene pessoal uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção).



3. Fórmula:

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

4. Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* MENSAL

RAF = Rendimento do agregado familiar ANUAL

D = Despesas MENSAIS fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

5. Consideram-se os seguintes rendimentos do agregado familiar ANUAL:

a) Trabalho dependente;

b) Trabalho independente;

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Prediais;

f) De capitais;

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

6. Consideram-se as seguintes despesas MENSAIS fixas:

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

b) Rendas de casa ou prestações devida pela aquisição de habitação própria permanente;

c) Despesas de transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;



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

7. Consideram-se os seguintes elementos do agregado familiar:

a) O agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

8. Quanto à prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios, sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, sendo a definição do montante da comparticipação a suportar pelo cliente igual ao custo real da resposta ERPI.

9. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

10. Em caso de alteração à tabela em vigor os clientes e respetivos representantes legais serão informados por carta.

11. Poderá ainda acrescer um valor de 10% à comparticipação mensal podendo este valor ser suportado pela família ou representante legal, em situações de clientes totalmente dependentes e acamados, mediante a disponibilidade financeira da família, pelo que deverá apresentar documentos comprovativos.

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

13. Haverá uma redução de 10% do valor da mensalidade, quando os períodos de ausência, devidamente justificados, excedam 15 dias não interpolados. Sendo o período limite de ausência sem prejuízo de perda da vaga na ERPI 60 dias, em conformidade com os pagamentos mensais regularizados.

14. Quando o cliente não tiver rendimentos ou estes forem baixos para cálculo da comparticipação, terá a família ou representante legal



apoiar no pagamento da comparticipação do cliente em conformidade com a circular em vigor.

15. No início de cada ano civil serão feitas atualizações das mensalidades, sempre tendo em consideração o rendimento do agregado familiar.

16. Sempre que haja lugar a alteração dos serviços prestados, as mensalidades também serão revistas.

NORMA 17ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 de cada mês, referente ao serviço prestado no mês anterior.

2. O pagamento da mensalidade é efetuado preferencialmente por transferência bancária ou na Secretária da Instituição ao Diretor(a) Técnico(a) ou Coordenador(a) Técnico(a)

3. No caso de o cliente que por motivo de entrada/admissão ou por falecer não frequente 15 dias seguidos do mês poderá ter uma redução de 10% na mensalidade, tal como é previsto na circular n.º 4, de 14/12/2014.

4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e complementares não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização num prazo de 30 dias de acordo com a faturação/recibo.

6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias na resposta ERPI, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente.



CAPÍTULO V – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

ALOJAMENTO

1. O cliente deve respeitar e cuidar o espaço físico da ERPI, bem como os diferentes equipamentos usados para as atividades e serviços desenvolvidos.

2. O cliente e/ou representante legal poderão suportar todo e qualquer custo associado a danos e prejuízos causados pelos mesmos nos equipamentos existente.

NORMA 19ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento do pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.

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

3. As dietas dos clientes sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e poderão ter encargos adicionais a serem suportados pelos clientes.

4. Não é permitido o armazenamento de produtos alimentares adquiridos pelo cliente representante legal ou visita no edifício da IPSS ou seja não é permitido o armazenamento de alimentos nas mesas do refeitório, na sala de estar, nos quartos ou outro tipo de espaço deste estabelecimento.

5. Só é permitido o consumo de alimentos adquiridos pelo cliente, representante legal ou visitas no próprio dia, de preferência à hora do lanche, salvo as exceções devidamente justificadas e autorizadas.



6. Os representantes legais e visitas comprometem-se a respeitar a dieta alimentar do cliente tal como restrições alimentares prescritas pelo médico de família.

NORMA 20^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, de acordo com o plano individual de cuidados e tabela de higiene.

2. É da inteira responsabilidade desta instituição a avaliação da frequência e disposição das higiens pessoais (banho geral) dos clientes.

3. Os clientes deverão respeitar as orientações do Estabelecimento relativas aos cuidados de higiene e aos tempos destinados à sua execução.

4. Os serviços de cuidados de imagem da responsabilidade da instituição são, pentear cabelos, desfazer barba até duas vezes por semana quando não houver disponibilidade familiar e cortar as unhas dos clientes que não sejam portadores da diabetes, que não sejam hipocoagulados e não sejam portadores de doenças infectocontagiosas (estes clientes serão encaminhados para o serviço de enfermagem do centro de saúde).

5. É permitido ao representante legal, família e visitas agendarem com a equipa técnica a realização de cuidados de imagem tal como desfazer barbas, cortar unhas ou outros, nos horários e espaço adequados.

6. O cliente autónomo deverá zelar pela sua imagem pessoal, usando, sempre que estejam em áreas comuns, indumentária adequada, limpa e cuidada.



NORMA 21^a

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelo cliente ou representante legal, para melhor identificação.
3. Na admissão é feita na presença do cliente e representante legal uma lista de pertences na qual deverá constar todo o tipo de roupa ou objeto do cliente, esta lista deverá ser atualizada sempre que houver entrada ou saída dos pertences pessoais, sendo da responsabilidade dos clientes e representante legal o pedido da atualização da lista, consoante a entrada ou saída dos mesmos pertences.
4. A quantidade de peças de roupa a acompanhar o cliente deverá ser articulado com as colaboradoras e equipa técnica mediante necessidades e hábitos do cliente.

NORMA 22^a

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Equipa Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos Clientes e/ou representante legal.
4. É sempre necessária a autorização dos responsáveis legais, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.



Casa da Freguesia de Cedóvim
Centro de Dia, Lar, Sad, IPSS Caritativa de Utilidade Pública
Email: lar.cedovim@hotmail.com * Telef./Fax: 279 777 414
Praça do Município * 5155-025 Cedóvim

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA

SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

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

7. Os familiares podem colaborar nas atividades de animação e eventos para os quais sejam convidados ou para os quais se proponham e tenham autorização da Equipa Técnica ou do responsável pela atividade.

NORMA 23^a

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA

DIÁRIA

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

NORMA 24^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. O Material de opções terapêuticas para tratamento de feridas de longa duração prescritos por médicos, são considerados serviços complementares, sendo suportado o custo pelo cliente.

3. Aos clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde/Posto Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes.

4. Os clientes que por motivo de hábito, gosto ou outra situação não alterarem o acesso aos cuidados médicos para o Centro de Saúde /Posto de Saúde mais próximo da área da resposta social, será



cobrado um valor acrescido em conformidade com a NORMA 4ª deste regulamento.

5. Os Clientes desta resposta social são acompanhados a consultas, exames auxiliares de diagnóstico e a urgências no concelho ou serviço mais próximo da área de residência da Instituição, preferencialmente por familiares ou representante legal e na impossibilidade ou ausência destes, por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, em conformidade com a NORMA 4ª deste regulamento, salvaguardando exceções na impossibilidade de assegurar o acompanhamento pela ERPI, com justificação.

6. O acompanhamento dos clientes da ERPI em situação de urgência está limitado ao concelho e a três horas de espera pela colaboradora após a entrada na urgência.

7. Em caso de urgência e após o pedido de resposta à emergência médica a instituição entregará à mesma informação clínica do cliente ou fazer-se à acompanhar da mesma.

NORMA 25ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita por médico ou profissional de saúde autorizado e reconhecido pelo ministério de saúde.

NORMA 26ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a Produtos de Apoio (PA), tal como 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 cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 28ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Equipa Técnica da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes 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 ao cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.



CAPÍTULO VI – RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido em acordo com a legislação em vigor.

NORMA 30ª

O DIRETOR TÉCNICO

O Diretor(a) Técnico(a) da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico licenciado em ciências sociais, 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.

NORMA 31ª

VOLUNTÁRIOS

1. A Instituição prevê um programa de enquadramento de Voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua.

2. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade.

3. O compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (Art.º 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro), é constituído por um processo, cuja seleção implica análise dos Critérios: Competências pessoais e profissionais; pertinência e sustentabilidade; projeto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a natureza do programa, projeto ou atividades).



CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São *direitos* dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São *deveres* dos clientes:

- 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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários das diversas respostas sociais e os dirigentes da Instituição;



- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente 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 clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o



ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos clientes 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 clientes;

g) Manter os processos dos clientes atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 34^a

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. De acordo com o Regulamento de Voluntariado desta Associação, são Direitos dos Voluntários que atuem no Estabelecimento:

a) Ter acesso a formação inicial e contínua, da responsabilidade da Instituição;

b) Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela instituição;



c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;

d) Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;

e) Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição;

f) Participar na preparação do trabalho a ser proposto;

2. São Deveres dos Voluntários que atuem no Estabelecimento:

a) Observar e respeitar as disposições regulamentadas e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado;

b) Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas;

c) Manter conduta digna;

d) Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas;

e) Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado;

f) Responder aos inquéritos de avaliação/satisfação do serviço;

g) Marcar sempre a sua presença na respetiva folha de ponto;

h) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.

NORMA 35ª

FAMÍLIA E/OU RESPONSÁVEL LEGAL

A Admissão dos clientes na Resposta Social não liberta os respetivos familiares/responsáveis dos seus deveres e responsabilidades, nomeadamente:

a) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos clientes;

b) Visitar os clientes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;



c) Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;

d) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;

e) Proporcionar, sempre que possível, a participação dos clientes nas festas familiares, principalmente na época natalícia.

NORMA 36^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. As alterações ao contrato ocorrem sempre que haja alteração ao serviço prestado, sendo registadas em forma de adenda que será anexada ao contrato inicial.

4. O Contrato de prestação de serviços caduca com a morte do Cliente ou quando não se verificarem os requisitos mencionados neste regulamento.

NORMA 37^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do Cliente.

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

3. O não pagamento de mensalidades durante mais de sessenta dias poderá implicar a suspensão/cessação da prestação do serviço ERPI ao cliente, até regularização da situação.



4. Apenas é admitida a interrupção da prestação de serviços na ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.

5. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 38^a

PENALIDADES

1. O não cumprimento das normas e regras previstas no presente Regulamento, por parte do Cliente, poderá dar lugar à aplicação de sanções disciplinares diversas por parte da Direção da Instituição.

2. Haverá lugar ainda à aplicação das sanções previstas no presente Regulamento, quando o Cliente no pleno gozo das suas faculdades mentais pratique atos injuriosos ou dolosos na pessoa do funcionário que procede à prestação do serviço. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pela Direção da Instituição com parecer do Diretor(a) Técnico(a) e comunicando posteriormente a intensão ao cliente, família e/ou responsável.

3. De acordo com a gravidade do ato praticado os Clientes estão sujeitos à aplicação de sanções como a repreensão, a suspensão ou a expulsão.

4. O cliente obriga-se a repor materiais à IPSS quando a não manutenção ou estragos dos mesmos materiais usados pelo Clientes.

5. O contrato de prestação de serviços pode ser cessado, quando houver uma quebra de relação de confiança entre o cliente e a instituição.



NORMA 39ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor(a) Técnico(a) ou da Coordenador(a) Técnico(a) e da Direção, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA 40ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, ao Diretor(a) Técnico(a) e à Direção por parte dos colaboradores e restante pessoal afeto ao Serviço da ERPI.

NORMA 41ª

NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS

1. Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.

2. Caso se suspeite ou se presencie situações de maus-tratos, deverá ser comunicada esta ocorrência o Diretor(a) Técnico(a), se o agressor for um Trabalhador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao superior hierárquico.

3. A Direção Técnica escreverá o sucedido no livro ocorrência, que será entregue à Direção da Instituição.

4. Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, a Direção Técnica deverá identificar e avaliar eventuais situações de maus-tratos, reportando-as as entidades competentes.



5. Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de maus-tratos ou sem ter indícios claros da sua existência.
6. Se o comportamento do cliente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem – estar dos outros Clientes e/ou Trabalhadores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços.
7. Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima segurança e reportar as entidades competentes tal situação e caso se trate de um crime deve ser comunicadas ao Ministério Público.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42^a

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço 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 cliente 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 cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Centro distrital da Segurança Social da Guarda.



NORMA 43ª

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 44ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento com trinta e quatro páginas é aprovado ao dia Doze de Fevereiro de Dois Mil e Dezasseis e entra em vigor 31 dias posteriormente a sua aprovação.

A Direção



Casa da Freguesia de Cedovim
Centro de Dia, Lar, Sad. IPSS Caritativa de Utilidade Pública
Email: lar.cedovim@hotmail.com * Telef./Fax: 279 777 414
Praça do Município * 5155-025 Cedovim

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA

SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA
PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Comprovativo de Entrega do Regulamento Interno DA RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS CASA FREGUESIA DE CEDOVIM

Foi entregue um exemplar ao cliente/Representante Legal.

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

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o
contrato

....., ... de de 20.....

(Assinatura do cliente/familiar do Cliente)

(Este documento deve ser arquivado no Processo Individual do
Cliente)



Casa da Freguesia de Cedovim
Centro de Dia, Lar, Sad, IPSS Caritativa de Utilidade Pública
Email: lar.cedovim@hotmail.com * Telef./Fax: 279 777 414
Praça do Município * 5155-025 Cedovim

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA

SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA
PESSOAS IDOSAS (ERPI)