



Centro Social e Paroquial  
**Santo Estevão**  
Póvoa de Atalaia

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Centro Social Paroquial Santo Estevão de Póvoa de Atalaia  
Largo do Adro da Igreja S/n  
6230-600 Póvoa de Atalaia  
Telefone – 275 567 232  
Telemóvel – 965264302  
NIF 502384263  
Email: [santoestevao.1990@gmail.com](mailto:santoestevao.1990@gmail.com)

## CAPITULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA 1ª

##### Âmbito de Aplicação

A resposta social designada de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia, cujos estatutos se encontram registados sob o n.º 33/90, fls. 80 e verso do Livro n.º 4 das Fundações de Solidariedade Social em 05/03/1990, com publicação em Diário de República, na III Série, n.º 174, em 30/07/1990, tem as suas instalações em Largo da Igreja S/n, 6230-600 Póvoa de Atalaia.

#### NORMA 2ª

##### Legislação Aplicável

1. Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
4. Decreto – Lei n.º 33/2014 de 4 de Março que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circular n.º 4/2014 – Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

Elaborado	Aprovado	Página 1 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### NORMA 3ª

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a. Promover o respeito pelos direitos/deveres e demais interessados;
- b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c. Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

### NORMA 4ª

#### Objetivos da Resposta Social

Constituem objetivos da estrutura residencial, designadamente, os seguintes:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- d) Potenciar a integração social.

Comentário [UC1]: Artigo 3º Portaria 67/2012

### NORMA 5ª

#### Princípios de Atuação

A estrutura residencial rege -se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e responsabilização do residente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.

Comentário [UC2]: Artigo 4º Portaria 67/2012

### NORMA 6ª

Elaborado	Aprovado	Página 2 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### Destinatários

1. A Estrutura Residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos, que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. A Estrutura Residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificada.
3. A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

**Comentário [UC3]:** Artigo 5º Portaria 67/2012

### NORMA 7ª

#### Serviços Prestados

1. A Resposta Social ERPI presta conjunto de atividades e serviços, designadamente:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b) Cuidados de higiene pessoal;
  - c) Tratamento de roupa;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - f) Apoio no desempenho das atividades diárias;
  - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A estrutura residencial deve permitir:
  - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;

**Comentário [UC4]:** Artigo 8º Portaria 67/2012

Elaborado	Aprovado	Página 3 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem -estar e equilíbrio psicoafetivo do residente.
3. A estrutura residencial pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fisioterapia, hidroterapia, cuidados de imagem e transporte.
4. A estrutura residencial deve ainda permitir a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.
5. A ERPI assegura ainda outros serviços suplementares, cujo custo é suportado pelo utente e/ou seus descendentes e/ou outros familiares:
- a) Despesas em taxas moderadoras, exames de diagnóstico e transporte de ambulância;
  - b) Aquisição de bens e serviços (por exemplo: medicação)
  - c) Material de incontinência.

Elaborado	Aprovado	Página 4 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## CAPITULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### NORMA 8ª

##### Condições De Admissão

1. São condições de admissão nesta Resposta Social as seguintes:
  - a) Estarem enquadrados nas condições referidas da Norma 6ª;
  - b) Manifestar vontade em ser admitido ou, em caso de impossibilidade do próprio, seja o seu responsável a manifestá-la.

#### NORMA 9ª

##### Candidatura | Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do seu representante legal;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante legal;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
  - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e) Certificado médico comprovativo da inexistência de doença infetocontagiosa impeditiva da normal vivência na Resposta Social;
  - f) Relatório médico, com resumo do estado geral de saúde, medicação prescrita e indicação de dieta, caso se aplique;
  - g) Comprovativo dos rendimentos do candidato e agregado familiar;
    - i. Para a Resposta Social de ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta, ou seja, o candidato;
  - h) Comprovativo de rendimentos dos descendentes e/ou outros familiares, caso se aplique;

Elaborado	Aprovado	Página 5 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

- i) Declaração assinada pelo candidato/responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira, entre as 09h00 e as 17h00, com intervalo para almoço das 13h00 às 14h00.
3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 1 e 2, deverão ser entregues no Gabinete de Serviço Social de acordo com o horário anteriormente referido.
4. Sempre que solicitado, será efetuada uma visita guiada às instalações do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia.
5. Em situação de incapacidade na expressão de livre vontade, o pedido de admissão deve ser formulado por um parente ou pessoa idónea da comunidade com quem o(a) utente se relacione e que assuma a responsabilidade pelo pedido efetuado.
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.
7. Os candidatos que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em dossier próprio – Lista de Espera – não conferindo, no entanto qualquer prioridade na admissão. Tal facto será comunicado ao candidato ou seu responsável, telefonicamente.

#### **NORMA 10ª**

##### **CrITÉrios De AdmissÃO**

1. São critérios de admissão na seleção dos utentes:
  - a) A frequência de outras respostas sociais;
  - b) Ser natural ou residir na freguesia de Póvoa de Atalaia ou limítrofes;
  - c) Ter familiares, nomeadamente cônjuge, a frequentar a resposta social;
  - d) Ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar os cuidados básicos;
  - e) Isolamento geográfico;
  - f) Idade;
  - g) Necessidade sentida/expressa pelo candidato;
  - h) Grau de dependência;

Elaborado	Aprovado	Página 6 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

- i) Situação de dependência, que não pode ser gerida noutra resposta social
2. A pontuação definida será de 5 valores para os três primeiros critérios e de 2 para os restantes.
3. Em caso de empate, terá prioridade o candidato mais antigo da Lista de Espera do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia.

#### NORMA 11ª

##### Admissão

1. Preenchida a Ficha de Inscrição, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta Instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta referida é baseada num relatório social que terá em conta as condições e critérios de admissão constantes neste regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia;
3. Da decisão é dado conhecimento ao candidato/responsável no prazo máximo de 7 dias úteis;
4. Após a decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Deverão ser ainda entregues os seguintes documentos:
  - a. Boletim de vacinas;
  - b. Cópia de análises e exames recentes;
6. No ato da admissão é assinado, em triplicado, o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços; declaração de aceitação do regulamento Interno e Autorização do Uso de Imagem;
7. Com a assinatura do contrato é devido o pagamento da primeira mensalidade.
8. Após assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao Utente e/ou seu Responsável e o original fará parte integrante do processo individual do utente;
9. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo é sujeito à aprovação das partes, através de adenda ao mesmo, que passa a constar do processo individual do utente;
10. A estipulação de cláusulas especiais é obrigatoriamente reduzida a escrito;

Elaborado	Aprovado	Página 7 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## NORMA 12<sup>a</sup>

### Acolhimento de Novos Clientes e Período Experimental

1. É objetivo do acolhimento avaliar a adaptação do utente. Para tal, elabora-se o Programa de Acolhimento Inicial que se reporta ao período experimental e que terá em conta as necessidades individuais do utente.
2. O período experimental/adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 2 meses.
3. A receção do utente é realizada em colaboração com os restantes elementos das equipas com vista à sua integração global (tendo em conta o perfil/estado de saúde do utente) e à adaptação mútua entre utente e instituição em data e hora acordado. Nesta fase serão ainda:
  - a) Recordados os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - b) Dado conhecimento dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - c) Divulgado o mecanismo de participação dos familiares;
  - d) Elaborada a Lista de Pertences do Utente, procedendo à receção das roupas devidamente identificadas, à medicação do utente e seus objetos pessoais.
  - e) Apresentado a equipa de colaboradores que mais articularão com o utente;
  - f) Apresentado os utentes, nomeadamente aqueles que irão acompanhar mais de perto a sua integração;
  - g) Apresentado as instalações, indicando-lhe os respetivos aposentos, áreas de convívio e refeição;
  - h) Apresentado o Programa e Plano de Atividades.
4. Elaboração, após 60 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual.
5. Findo o período de adaptação e caso o utente não se integre, será realizada uma reavaliação do Programa de Acolhimento Inicial, prolongando-se este, exclusivamente por mais um mês.
6. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de

Elaborado	Aprovado	Página 8 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

rescindir contrato.

7. O período experimental não implica a suspensão do pagamento da mensalidade.

#### NORMA 13ª

##### Mudança de Quarto

1. Sempre que a situação o exija, a Direção do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia, reserva-se no direito de efetuar mudanças nos quartos:
  - a) A mudança será sempre considerada como último recurso e poderá ocorrer apenas em situações de urgência, tais como: agravamento do grau de dependência, desentendimentos entre utentes, ajuntamento de casais;
  - b) A verificar-se a mudança, será dado apenas conhecimento aos utentes com a devida antecedência, respeitando as suas preocupações e vontades. Em situações de incapacidade na expressão livre da sua vontade, será dado conhecimento aos familiares responsáveis;

#### NORMA 14ª

##### Processo Individual do Cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - h) Plano individual (PI), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PI;
  - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

**Comentário [UC5]:** Artigo 9º Portaria 67/2012

Elaborado	Aprovado	Página 9 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## NORMA 15<sup>a</sup>

### Lista de Espera

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão, mas para as quais não exista vaga, ou cujo interesse de admissão não seja imediato, são inscritos em Lista de Espera.
2. Para efeitos de inscrição em Lista de Espera, o candidato deverá proceder ao preenchimento de uma Ficha de Inscrição – Lista de Espera e entregar os seguintes documentos probatórios:
  - a. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do Responsável;
  - b. Cartão de Contribuinte do candidato;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
  - d. Certificado médico comprovativo da inexistência de doença infecto-contagiosa impeditiva da normal vivência na resposta social;
  - e. Comprovativo de rendimentos do candidato e agregado familiar;
    - i. Para a resposta social de ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta, ou seja, o candidato;
  - f. Declaração assinada pelo candidato/Responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. O período de inscrições decorre de segunda a sexta-feira, entre as 10h00 e as 17h00, com intervalo para almoço das 13h00 às 14h00.
4. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 2 deverão ser entregues no Gabinete de Serviço Social de acordo com o horário anteriormente referido.
5. Sempre que solicitado, será efetuada uma visita guiada às instalações do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia.
6. A inscrição do candidato em Lista de Espera respeitará a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização e a ordem de Inscrição.
7. O Candidato ou seu responsável deverá proceder à renovação da inscrição anualmente, durante o mês de Janeiro, sob pena de deixar de ser considerado para efeitos de admissão.
8. A informação relativa à situação de cada candidato, relativamente à posição que ocupa na lista de espera, poderá ser por este, ou pelo seu responsável, requerida junto do(a) Assistente Social/Diretor(a) Técnico(a), que prestará a informação adequada.

Elaborado	Aprovado	Página 10 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

9. Quando o utente e/ou responsável informar que não está interessado na sua inscrição/manutenção na lista de espera, o processo é arquivado por um período de um ano e atualizada a respetiva lista.

#### **NORMA 16<sup>a</sup>**

##### **CrITÉrios de retirada da lista de espera**

O/A Assistente Social/Diretor/a Técnico/a arquiva o processo e atualiza a lista de espera quando:

- a) O cliente/família informa que não está interessado na inscrição/renovação na resposta social;
- b) Admitido noutra instituição;
- c) Óbito;
- d) Outro motivo referido pelos interessados.

#### **NORMA 17<sup>a</sup>**

##### **CessaçãO do Contrato**

1. A cessaçãO do Contrato de Alojamento e PrestaçãO de ServiçOs pode ocorrer por;
  - a) Falecimento do Utente;
  - b) Caducidade por incumprimento do prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de prestaçãO de serviçOs temporários;
  - c) Mudança de Resposta Social;
  - d) InadequaçãO dos serviçOs às necessidades do utente;
  - e) Por revogaçãO por acordo das partes;
  - f) A DireçãO do Centro Social Paroquial de Santo EstevãO de Póvoa de Atalaia reserva-se no direito de suspender ou resolver o Contrato de Alojamento e PrestaçãO de ServiçOs, sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente Regulamento, nomeadamente quando ponha em causa ou prejudique a boa organizaçãO dos serviçOs, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestaçãO dos mesmos, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da InstituiçãO;
  - g) Havendo desistênciA por parte do utente, independentemente das circunstâncias, este, ou o seu responsável, deve comunicar por escrito à DireçãO do Centro Social Paroquial de Santo EstevãO de Póvoa de Atalaia, a intençãO de saída e a data prevista com pelo menos 15 dias de antecedênciA. A comunicaçãO após o dia 16 do mês em

Elaborado	Aprovado	Página 11 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – DireçãO Data: 12/03/2018	

questão obriga ao pagamento do valor total da mensalidade.

#### **NORMA 18ª**

##### **Depósito e Guarda de Bens e Valores dos Utentes**

1. Dos bens pessoais como joias e outros valores de que os utentes se façam acompanhar à data da admissão, será feito o inventário para juntar ao processo individual. Estes ficam à guarda do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia, podendo ser requisitados na Secretaria sempre que o pretendam. Caso contrário, a Instituição não se responsabiliza pelo dano ou desaparecimento dos mesmos.
2. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
3. Ao utente ou seu Responsável, será pedido reforço de roupas ou outros objetos pessoais sempre que necessário, nomeadamente no que respeita a produtos de higiene pessoal.

#### **NORMA 19ª**

##### **Falecimento**

1. Em caso de falecimento, será comunicado à família ou pessoa responsável para comparecer na Instituição no imediato, abstendo-se o Lar de o fazer entre as 24h e as 9h do dia seguinte;
2. O 3º Outorgante, subscritor do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços é o único responsável perante a Instituição, por todos os trâmites legais relacionadas com o funeral, incluindo a contratação da Agência Funerária;
3. No caso de falecimento do utente, a pensão desse mês, reverterá a favor do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia no valor percentual que lhe estiver destinado, sendo o restante restituído à pessoa responsável pelo mesmo, após desconto de pagamentos de débitos existentes na Instituição. A comparticipação será restituída na percentagem devida de acordo com o dia da ocorrência. Assim, se o falecimento ocorrer durante a primeira quinzena, a mensalidade será restituída em 50%, não havendo lugar a qualquer retorno do dia 16 ao fim do mês.
4. Nas situações de falecimento ou rescisão de Contrato, será restituído tudo o que por ventura possa ainda existir do que o utente tenha trazido. Se no prazo de 1 mês os

Elaborado	Aprovado	Página 12 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

pertences do utente não forem reclamados estes reverterem a favor da Instituição e esta dar-lhe-á o fim que achar mais conveniente.

### **CAPITULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 20ª**

#### **Horários de Funcionamento**

- 1.** A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia, funciona diariamente sem interrupções 24H/dia;

### **NORMA 21ª**

#### **Instalações**

O Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia está sediado no Largo da Igreja S/n, 6230-600 Póvoa de Atalaia, onde funcionam as Respostas Sociais de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário. É constituído por diversas áreas que se dividem por 2 pisos:

- a.** Piso 0 – Lavandaria-Tratamento de roupa, Casa de arrumos de material de limpeza, despensa, Cozinha, Vestiário, Arquivo, Gabinete Médico, Serviços administrativos, sala de pessoal, atendimento-secretaria, sala de estar e de convívio, sala de refeições e wcs.
- b.** Piso – 1 – Quartos Individuais, duplos e triplos com WC, Sala de apoio – arrecadação/rouparia, Sala de apoio de material de limpeza, copa de piso, circulações.

Elaborado	Aprovado	Página 13 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## **NORMA 22<sup>a</sup>**

### **Mobilidade**

1. Os utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço;
2. As saídas devem processar-se pela portaria e salvo circunstâncias excecionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento;
3. As saídas ocasionais são livres para todos os utentes com exceção:
  - a. Dos utentes invisuais ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, doença crónica ou idade avançada, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal. Nestes casos só poderão sair, quando acompanhados por um familiar, responsável ou colaborador do Lar.
  - b. Os utentes que estejam sob tratamento clínico, só poderão sair, com autorização médica, respeitando as mesmas regras da alínea a);
  - c. Sempre que o utente se ausente da Instituição deverá este ou o seu responsável:
    - Respeitar os horários dos serviços da ERPI;
    - Avisar a Assistente Social, as funcionárias ou a secretaria, da sua ausência e do período da mesma;
  - d. Nos períodos de ausência prolongada, o utente/responsável deverá informar a Assistente Social e preencher o termo de responsabilidade por escrito

## **NORMA 23<sup>a</sup>**

### **Contatos e Relacionamento Social**

1. Os utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas podem receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos neste regulamento;
2. As famílias dos utentes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, quer mediante o acolhimento nas respetivas residências, designadamente aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias;
3. As visitas aos utentes devem, por via da regra, processar-se no seguinte horário:

Elaborado	Aprovado	Página 14 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

DIAS ÚTEIS	
Manhã	Tarde
10H30 às 11H30	14H00 às 17H30
FINS-DE-SEMANA E FERIADOS	
Manhã	Tarde
-	14H00 às 17H30

4. Em casos extraordinários de agravamento do estado de saúde ou outros, os familiares poderão solicitar à Diretora Técnica/Assistente Social o alargamento do horário de visitas.
5. As visitas efetuam-se na sala de convívio, com exceção aos utentes acamados.
6. As visitas devem respeitar a privacidade dos demais utentes;
7. Os familiares responsáveis pelo utente, sempre que se ausentarem da sua residência habitual devem deixar contacto, ou indicar outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
8. Sempre que uma visita ou funcionário da Instituição aja de forma a prejudicar a tranquilidade e o bem-estar dos outros idosos ou o património da Instituição, é sujeito a advertência ou expulsão, de acordo com a gravidade e consequência do ato;
9. Não são permitidos maus tratos por parte dos utentes. Aquando da sua ocorrência devem ser transmitidos ao/à Diretor(a) Técnico(a)/Assistente Social que após auscultar o utente, solicita a sua observância médica sempre que houver suspeita de demência.
10. O(A) Diretora Técnica/Assistente Social comunica à Direção os factos apurados e esta tomará uma decisão, que poderá culminar na cessação do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, dando deste facto conhecimento escrito e fundamentado aos seus familiares, com a antecedência mínima de 8 dias, conforme a gravidade da ocorrência.
11. Assume igual gravidade e consequência as situações em que são propaladas afirmações e factos que, não correspondendo à verdade, põem em causa de forma pública, o bom nome da Instituição e, ou dos seus colaboradores.

Elaborado	Aprovado	Página 15 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

#### **NORMA 24<sup>a</sup>**

##### **Convívio e Animação**

1. A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas por si, ou em cooperação com quaisquer instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas;
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e atividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidade de acesso às ações desenvolvidas;
3. São celebradas as datas festivas do Natal, Páscoa, Santos Populares e Santo Estevão.

#### **NORMA 25<sup>a</sup>**

##### **Passeios e Deslocações em Grupo**

1. O Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia pode organizar passeios e deslocações em grupo, dentro e fora da freguesia de Póvoa de Atalaia e Atalaia do Campo, sendo a responsabilidade da organização da Direção Técnica e articulação com a Animadora Sociocultural;
2. Sempre que um utente participe em deslocações/passeios em grupo, o seu responsável, sempre que se justifique, será atempadamente informado, excetuando-se os casos em que na altura da admissão, o familiar responsável, tenha dado autorização por escrito, para este tipo de iniciativas.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou familiares;
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

Elaborado	Aprovado	Página 16 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 26ª**

#### **Alimentação**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes, sendo a ementa afixada semanalmente, em lugar adequado e acessível a todos;
2. As refeições por via da regra são servidas no refeitório;
3. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que a Direção do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia julgue conveniente e adequado;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
5. O horário normal das refeições é o seguinte:
  - a. (Verão e Inverno) Pequeno-almoço: 08H30 – 09H00
  - b. (Verão e Inverno) Almoço: 12h00
  - c. (Verão e Inverno) Lanche: 15h30
  - d. (Verão e Inverno) Jantar: 18h30
6. Aos utentes que o pretendam é servido diariamente, entre as 22h00 e as 22h30, uma ceia ligeira;
7. É interdita aos utentes ou suas vistas a introdução, na resposta social, de quaisquer bebidas alcoólicas.

### **NORMA 27ª**

#### **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, através dos seus trabalhadores, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus utentes.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e a autonomia individuais;
3. Os custos dos produtos de higiene e de conforto pessoal que não sejam de uso corrente, designadamente material de incontinência e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes e/ou respetivas famílias.

Elaborado	Aprovado	Página 17 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## NORMA 28<sup>a</sup>

### Assistência na Saúde

1. Aos utentes de ERPI, será facultado o acesso a cuidados médicos na Instituição. O acesso a cuidados de saúde na Instituição estará dependente da disponibilidade do médico assistente.
2. Caso o utente não resida na freguesia, poderá ser necessário proceder-se à alteração da sua Residência;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, ou seja, Centro Hospitalar Cova da Beira
  - a. A Instituição, através dos seus colaboradores, garante o acompanhamento do utente.
4. Os cuidados de enfermagem serão prestados pela equipa de enfermagem do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia.
5. Os utentes de ERPI são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência pelos colaboradores da Resposta Social.
6. São da responsabilidade de cada utente as despesas efetuadas com transportes, assistência médica e/ ou cuidados de enfermagem.
7. Nas situações em que o utente se recusar a receber os tratamentos e cuidados que lhe são indicados, a Assistente Social responsável e/ou equipa de enfermagem, deverá informar a família ou o seu representante.
  - a. Mantendo-se a situação de recusa por parte do utente, deverá este ou o seu responsável declarar, expressamente, essa recusa mediante Termo no qual assume a responsabilidade pelo facto;
8. A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas só se responsabiliza por administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica. O utente não pode tomar qualquer medicação sem prescrição médica ou sem conhecimento do seu médico assistente;
9. As marcações de transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer exame ou tratamento externo ficam a cargo do Centro Social Paroquial Santo Estevão de Póvoa de Atalaia.

Elaborado	Aprovado	Página 18 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 29<sup>a</sup>**

#### **Regras Específicas de Convivência e Segurança**

Cada utente deve ter em atenção, que lhe é interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) O uso de aparelhos rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, especialmente, durante o período de descanso noturno;
- c) O uso de botijas, cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam perigar a segurança das pessoas e das instalações;
- d) Fumar dentro das instalações;
- e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- f) Por questões higiénicas e de saúde não é permitido aos utentes terem nos quartos produtos alimentares, salvo indicação médica ou autorização da Direção do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia.
- g) Lavar e/ou secar roupa dentro do quarto.

## **CAPITULO IV COMPETÊNCIAS**

### **NORMA 30<sup>a</sup>**

#### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **NORMA 31<sup>a</sup>**

#### **Direção Técnica**

A direção técnica da estrutura residencial é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço,

**Comentário [UC6]:** Artigo 11º Portaria 67/2012

Elaborado	Aprovado	Página 19 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

1. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

#### **NORMA 32<sup>a</sup>**

#### **Técnico/a de Serviço Social**

Compete ao/à Técnico/a de Serviço Social:

- a. Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do Serviço Social da Instituição, de forma a encontrar as soluções possíveis aos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor);
- b. Estudar a situação socioeconómica e familiar dos clientes à admissão, emitindo um relatório e parecer dos processos de admissão aquando o surgimento de uma vaga;
- c. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo todas as informações de caráter confidencial;
- d. Ajudar os clientes a resolver adequadamente os problemas de adaptação e readaptação social, fomentando e reforçando as relações entre os clientes, familiares, colaboradores e comunidade em geral;
- e. Ter conhecimento e autorizar a saída dos clientes;
- f. Outras tarefas atribuídas pela Direção.

Elaborado	Aprovado	Página 20 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 33<sup>a</sup>**

#### **Administrativo/a**

Incumbe ao/à administrativo/a executar as seguintes funções:

- a. Tesouraria, expediente, arquivo e datilografia;
- b. Proceder ao levantamento das pensões dos clientes, sempre que necessário;
- c. Proceder ao pagamento de remunerações do pessoal afeto;
- d. Receber os pagamentos das mensalidades dos clientes;
- e. Organizar e manter atualizados os processos do pessoal afeto;
- f. Controlar a assiduidade e pontualidade do pessoal afeto;
- g. Proceder à aquisição de produtos alimentares;
- h. Outras tarefas atribuídas pela Direção.

### **NORMA 34<sup>a</sup>**

#### **Enfermeiro/a**

Compete ao/à enfermeiro/a:

- a. Prestar cuidados de enfermagem aos clientes, em várias circunstâncias;
- b. Preparar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com as normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão;
- c. Colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão;
- d. Manter atualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames dos clientes;
- e. Orientar e formar as Ajudantes de Ação Direta no que concerne aos procedimentos de atuação com os clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão.
- f. Elaborar procedimentos de atuação no que concerne à promoção da autonomia e prevenção da dependência.

Elaborado	Aprovado	Página 21 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 35<sup>a</sup>**

#### **Fisioterapeuta**

Compete ao/à fisioterapeuta:

- a. Analisar e avaliar o movimento e a postura, baseadas na estrutura e função do corpo, utilizando modalidades educativas e terapêuticas específicas, com base, essencialmente;
- b. Habilitar ou reabilitar indivíduos com disfunções de natureza física, mental, de desenvolvimento ou outras, incluindo a dor, com o objetivo de os ajudar a atingir a máxima funcionalidade e qualidade de vida;
- c. Utilizar, sob prescrição médica, diferentes técnicas e métodos, designadamente exercícios terapêuticos, treino funcional para as atividades da vida diária, técnicas de facilitação neuromuscular, cinesiterapia respiratória, drenagem e outros, a fim de evitar a incapacidade e obter a máxima recuperação funcional do indivíduo.

Elaborado	Aprovado	Página 22 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 36<sup>a</sup>**

#### **Educador/a Social**

Compete ao/à Educador/a Social:

- a. Prestar ajuda técnica com caráter educativo e social, em ordem de aperfeiçoamento das condições de vida dos clientes, bem como realizar e apoiar atividades.
- b. Incentivar a Instituição à organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio com outras Instituição, sob orientação da Diretora Técnica;
- c. Desenvolver atividades com objetivo de manter e desenvolver capacidades funcionais e cognitivas dos clientes, estimulando-os a participar nas mesmas;
- d. Outras tarefas atribuídas pela Direção.

### **NORMA 37<sup>a</sup>**

#### **Ajudantes de Ação Direta**

Os/as Ajudantes de Ação Direta trabalham diretamente com os clientes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

- a. Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
- b. Procede ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos clientes, dentro e fora do estabelecimento e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
- c. Assegura a alimentação regular dos clientes;
- d. Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- e. Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;
- f. Substitui as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- g. Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes, que afetem os eu bem-estar e informar o responsável;

Elaborado	Aprovado	Página 23 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 38ª**

#### **Auxiliares de Serviços Gerais**

Aos auxiliares de serviços gerais compete:

- a. Realizar as limpezas habitacionais no domicílio dos clientes;
- b. Recolha e entrega da roupa dos clientes;
- c. Auxiliar as Ajudantes de Ação Direta.

### **NORMA 39ª**

#### **Cozinheiros/as**

Compete aos/às cozinheiros/as:

- a. Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- b. Elaborar ou contribuir para a confeção das ementas;
- c. Receber os viveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- d. Proceder à execução das operações culinária: emprar, guarnecer e confeccionar;
- e. Executar e zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

### **NORMA 40ª**

#### **Operadores/as de Lavandaria**

Compete aos/às operadores/as de lavandaria:

- a. Proceder ao recebimento, tratamento, arrumo e distribuição das roupas;
- b. Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos clientes;
- c. Engomar, dobrar e arrumar a roupa e assegurar outros trabalhos da seção;
- d. Executar trabalhos, manuais ou à máquina, necessários ao conserto e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins;
- e. Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- f. Outras tarefas atribuídas pela Direção.

Elaborado	Aprovado	Página 24 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 41<sup>a</sup>**

#### **Motorista**

Compete ao motorista:

- a. Conduzir veículos ligeiros, procedendo ao transporte diário dos clientes;
- b. Zelar, sem execução, pela boa conservação e limpeza dos veículos;
- c. Verificar periodicamente os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus;
- d. Zelar pelo bem-estar dos clientes;
- e. Outras tarefas atribuídas pela Direção.

Elaborado	Aprovado	Página 25 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## CAPITULO V

### FINANCIAMENTO E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

#### NORMA 42<sup>a</sup>

##### Sustentabilidade Financeira

1. O custo de funcionamento da Resposta Social ERPI é suportado pelos utentes, suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado;
2. Aos utentes e suas famílias cumpre suportar os encargos da prestação de serviços;
3. Ao Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras Entidades Públicas, sociais e privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento;

#### NORMA 43<sup>a</sup>

##### Comparticipação Familiar dos Utentes, Descendentes e/ou outros Familiares

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
  - a. Para aferição do Grau de dependência é aplicada uma Escala que avalia a dependência para atividades básicas de vida diária (ABVD).
  - b. Quando no momento da admissão, o utente esteja a receber o Complemento por dependência de 1º grau, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima, ou seja, 90%.
2. À participação apurada nos termos do n.º1 desta Norma, caso se aplique, deverá acrescer uma participação dos Descendentes e/ou outros familiares subscritores do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços;
  - a. Os recibos serão emitidos de forma individualizada e de acordo com a participação de cada parte;
  - b. Consideram-se sem capacidade económica os Descendentes e/ou outros familiares, com um rendimento *per capita* inferior a 25% do Remuneração Mínima Mensal Garantida.

Elaborado	Aprovado	Página 26 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

3. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar.

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

##### Cálculo do Rendimento *Per Capita*

3. O cálculo do rendimento *per capita* do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D$$

Sendo que:

RC – Rendimento *per capita* mensal;

RAF – Rendimento do Agregado Familiar;

D – Despesas mensais fixas;

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos anuais ou anualizados:
- Do trabalho dependente;
  - Do trabalho Independente - rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados)
  - 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;
  - De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de

Elaborado	Aprovado	Página 27 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

Dezembro do ano relevante.

- f) **De capitais** – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- g) **Outras fontes de rendimento** (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos por cada um dos seus elementos.
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, **consideram-se as seguintes despesas fixas:**
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
5. Às despesas referidas anteriormente, na alínea b) é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

#### NORMA 45ª

#### Prova dos Rendimentos e das Despesas dos Utentes

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação de documentos comprovativos do mês anterior à admissão.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;

Elaborado	Aprovado	Página 28 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

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

##### **Prova dos Rendimentos e das Despesas dos Descendentes e/ou outros familiares**

A prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes e/ou outros familiares é realizada de acordo com o estipulado na norma anterior.

#### **NORMA 47<sup>a</sup>**

##### **Revisão da Comparticipação Familiar**

1. As comparticipações Familiares são revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual disposto no Compromisso de Cooperação em vigor ou sempre que ocorram alterações, designadamente no Rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

#### **NORMA 48<sup>a</sup>**

##### **Pagamento da Comparticipação Familiar**

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado na Secretaria em dinheiro/cheque ou mediante transferência bancária a favor da Instituição, até ao dia 8 de cada mês.
2. Nas situações em que o vale de pensão é remetido ao Centro Social e Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia, o pagamento é efetuado após a sua receção, sem qualquer penalização para o utente, devido a prazos.
3. No caso da entrada do utente para a resposta Social de ERPI se efetuar até ao dia 15 (inclusive) a mensalidade será paga por inteiro. Caso a admissão ocorra a partir do dia 16, será efetuado um desconto de 50% na mensalidade;
4. O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos respetivos serviços administrativos e o seu não pagamento sem justificação plausível e devidamente comunicada aos serviços pode implicar a suspensão dos serviços contratados, até à sua regularização;
5. Após a confirmação do desconto/transferência/pagamento da mensalidade é emitido o respetivo recibo e entregue ao Utente ou ao seu Responsável;

Elaborado	Aprovado	Página 29 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

6. Na comparticipação mensal não estão incluídos os encargos com:
- Taxas moderadoras, medicamentos, material de enfermagem e incontinência;
  - Artigos de higiene pessoal, como escova e pasta de dentes, pastilhas para limpeza de próteses, desodorizantes, pente/escova, perfume....
  - Ambulâncias e outros transportes;
  - Aquisição de ajudas técnicas;
  - Extras de carácter pessoal
7. O atraso sistemático no pagamento das comparticipações familiares, cuja justificação não seja apresentada à Direção, ou por ela não seja aceite, implica o ressarcimento dos prejuízos causados, cujo montante, desde já se estabelece em 10 pontos percentuais por cada mês em dívida.
8. Em situações de perda de autonomia do utente relativamente à capacidade para a gestão de bens pessoais, a instituição poderá previamente acordar com o mesmo e/ou familiares/representantes legais, o depósito da pensão do utente diretamente na conta bancária da instituição, designada conta pecúlio. A instituição retira o valor correspondente à mensalidade definida no contrato e gere o restante em função das necessidades apresentadas pelo cliente.

Elaborado	Aprovado	Página 30 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## **CAPITULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 49ª**

#### **Direitos dos Utentes**

1. São direitos dos utentes:
  - a) Colaborar com a equipa de prestação de serviços na medida dos seus interesses e possibilidades;
  - b) A prestação de serviços constantes deste regulamento e do contrato que será celebrado entre o Utente/Responsável e o Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia de forma eficaz e de qualidade;
  - c) Serem tratados com afeto, respeito e dignidade;
  - d) O respeito pela sua personalidade, identidade, intimidade, privacidade e confidencialidade;
  - e) O respeito pela sua liberdade de expressão e de afeto;
  - f) Serem ouvidos nas decisões que lhes dizem diretamente respeito;
  - g) A participação nas atividades socioculturais organizadas pela Instituição, de acordo com os seus interesses pessoais e as suas capacidades;
  - h) A visita e contacto com familiares e amigos a fim de fortalecer as suas relações;
  - i) Fazer-se acompanhar de alguns objetos de seu uso pessoal e, ou decorativos para o seu quarto que o liguem aos seus entes queridos ou lhe dê conforto durante o seu internamento. Em caso algum, a Instituição será responsável pela segurança ou garantia desses objetos independentemente do seu valor material ou estimativo;
  - j) A presença de familiar ou amigo na fase do estágio terminal;
  - k) A reclamar, verbalmente ou por escrito para a Direção ou para a Assistente Social.

Elaborado	Aprovado	Página 31 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 50<sup>a</sup>**

#### **Deveres dos Utentes**

1. São deveres dos utentes:
  - a) Formalizar a prestação de serviços através de um contrato escrito entre o Centro Social e Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia e o utente ou familiar responsável;
  - b) Cumprir as normas constantes deste regulamento e das quais lhe será dado ou a quem o represente, um exemplar aquando da admissão;
  - c) Efetuar o pagamento da mensalidade que lhe é devida dentro do prazo estabelecido;
  - d) Comunicar à Assistente Social, qualquer alteração aos seus rendimentos e fazendo prova através de documento comprovativo;
  - e) Respeitar os horários das refeições, de forma a não prejudicar o normal funcionamento do Lar;
  - f) Tratar com respeito, urbanidade e correção os demais utentes, funcionários, Direção e voluntários;
  - g) Evitar conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os utentes e para um bom ambiente geral da Instituição;
  - h) Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
  - i) Comunicar atempadamente à Assistente Social ou Encarregada Geral, as respetivas saídas e ausências;
  - j) Declarar obrigatoriamente no inventário os objetos de uso pessoal;
  - k) Entregar todos os medicamentos que estejam a tomar sob prescrição médica a quem de direito.

### **NORMA 51<sup>a</sup>**

#### **Direitos dos Familiares**

1. Constituem direitos dos familiares:
  - a. Visitar os seus familiares;
  - b. Levá-los a participar em acontecimentos familiares sempre que possível;
  - c. Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no plano de cuidados;

Elaborado	Aprovado	Página 32 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

- d. Obter esclarecimentos sobre a situação de saúde do cliente junto do médico ou enfermeira, informando com antecedência a Direção Técnica, de modo a não colidir com o normal decorrer do funcionamento;
- e. Participar nas ações promovidas pela instituição destinadas às famílias do cliente.

#### **NORMA 52<sup>a</sup>**

##### **Deveres dos Familiares**

Constituem deveres dos familiares:

- a. Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
- b. Visitar com regularidade os seus familiares, cumprindo o horário das visitas e outras recomendações que estão expostas e acessíveis aos visitantes;
- c. Proceder ao acompanhamento do cliente nas consultas externas, sendo obrigação da instituição fornecer toda a informação pertinente relativa ao estado de saúde do cliente;
- d. Colaborar no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas;
- e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e outras despesas, de acordo com o estabelecido.

#### **NORMA 53<sup>a</sup>**

##### **Direitos dos Colaboradores**

- a. Ser tratado com igualdade no acesso ao emprego, formação e promoção profissional;
- b. Receber retribuição, devendo ser entregue ao trabalhador documento que contenha, entre outros elementos, a retribuição base e as demais prestações, os descontos e deduções efetuados e o montante líquido a receber;
- c. Trabalhar o limite máximo de 40 horas por semana e 8 horas por dia, com exceção de situações especiais como, por exemplo, em regime de adaptabilidade;
- d. Descansar pelo menos dois dias por semana;
- e. Segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa, ou por motivos políticos ou ideológicos;
- f. Receber por escrito do empregador informações sobre o seu contrato de trabalho como, por exemplo, a identificação do empregador, o local de emprego, a categoria profissional, a data da celebração do contrato, a duração do contrato se este for

Elaborado	Aprovado	Página 33 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

celebrado a termo, o valor e periodicidade da retribuição (normalmente mensal), o período normal de trabalho diário e semanal, o instrumento de regulamentação coletiva aplicável, quando seja o caso.

#### **NORMA 54ª**

##### **Deveres dos Colaboradores**

- a. Respeitar e tratar com educação os clientes, o empregador, os companheiros de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- b. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d. Cumprir as ordens do empregador em tudo o que respeite à execução do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- f. Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador.

#### **NORMA 55ª**

##### **Direitos da Instituição**

1. São direitos desta Instituição:

- a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Receber atempadamente a mensalidade contratualizada;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Solicitar a documentação necessária à verificação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e ou seu responsável no acto da admissão, nomeadamente no que respeita aos seus rendimentos;
- e) Suspender os serviços contratualizados 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 são

Elaborado	Aprovado	Página 34 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### **NORMA 56ª**

#### **Deveres da Instituição**

1. São deveres desta Instituição:
  - a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços;
  - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
  - c) Admitir ao seu serviço pessoal idóneo;
  - d) Avaliar o desempenho das funcionárias, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
  - e) Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados;
  - f) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculado ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
  - g) Dispor de um Livro de reclamações;
  - h) Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação.

### **NORMA 57ª**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Devem ser celebrados por escrito contratos de alojamento e prestação de serviços com os residentes e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**Comentário [UC7]:** Artigo 10º Portaria 67/2012

Elaborado	Aprovado	Página 35 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### **NORMA 58<sup>a</sup>**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. O utente e ou seu Responsável por sua iniciativa poderá interromper definitivamente os serviços contratualizados, desde que comunique por escrito à Assistente Social com pelo menos 15 dias de antecedência;
2. Se a interrupção ocorrer até ao dia 15 (inclusive), o utente e ou seu responsável terá que assumir o pagamento de 50% da mensalidade estabelecida. Após o dia 16 não haverá lugar a qualquer redução.

### **NORMA 59<sup>a</sup>**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente, por parte dos colaboradores, a Diretora Técnica deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir os direitos do utente e acionar, os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação.
2. Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar a Diretora Técnica, que por sua vez ausculta o cliente e pessoa(s) próxima(s). De acordo com a situação, a Diretora Técnica deve informar, formar e apoiar o cliente e a(s) pessoa(s) próxima(s) a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, nomeadamente a Segurança Social e o Ministério Público – Serviços Locais, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.
3. O estabelecimento pode proceder a uma avaliação interna do comportamento dos colaboradores, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao cliente.
4. O procedimento de Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos, encontra-se disponível para consulta no placar no hall de entrada.

Elaborado	Aprovado	Página 36 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 60<sup>a</sup>**

##### **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O utente e/ou seu representante, serão devidamente informados sobre qualquer alteração ao presente regulamento com antecedência mínima de 15 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato a que estes assiste.
2. Estas alterações serão ainda comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, a quem compete o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

#### **NORMA 61<sup>a</sup>**

##### **Reclamações e Sugestões**

1. Qualquer reclamação ou sugestão pode ser apresentada diretamente à Assistente Social que resolverá o caso ou o apresentará superiormente se ele exceder a competência;
2. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria, pelo utente e ou seu Representante.

#### **NORMA 62<sup>a</sup>**

##### **Casos Omissos**

Os casos omissos neste regulamento Interno serão apreciados pela Direção e, sempre que conveniente com as pessoas envolvidas.

Elaborado	Aprovado	Página 37 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	

### NORMA 63<sup>a</sup>

#### Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor na data da sua afixação nas Instalações do Centro Social Paroquial de Santo Estevão de Póvoa de Atalaia e é aplicável a todos os utentes que venham a ser admitidos, substituindo para todos os efeitos, as normas presentemente em vigor.

Póvoa de Atalaia, doze de março de 2018

Aprovado em Reunião de Direção a 12/03 /2018

#### A Direção

  
BRUNO ALEXANDRE PINHEIRO LUCAS  
Direção Segurança Social  
Habitual.  


Elaborado	Aprovado	Página 38 de 39
DT – Diretora Técnica Data: 5/03/2018	DIR – Direção Data: 12/03/2018	



Regulamento Interno de Funcionamento  
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Elaborado	Aprovado	Página <b>39</b> de <b>39</b>
DT – Diretora Técnica Data: 25/03/2017	DIR – Direção Data: __ / __ / __	