

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS – LAR PADRE PACHECO

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E OBJECTIVOS

NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Estrutura Residencial para Idosos – Lar Padre Pacheco, é propriedade da União de Freguesia de S. Gonçalo, Cepelos, Gatão e Madalena, e a gestão é da responsabilidade do CLAP – Centro Local de Animação e Promoção Rural. O CLAP é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos, encontra-se registada desde Maio de 2001 no Livro das Associações de Solidariedade Social sob o número 03/02, folha 34, como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública e tem a sua sede na Rua de Crestilhas, n.º 332, freguesia de Vila Chã do Marão.

NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as IPSS, ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 2 1 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS

1. São destinatários da ERPI – Lar Padre Pacheco:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ERPI – Lar Padre Pacheco

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos seus clientes;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa; Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

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

g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

k) Promover a intergeracionalidade;

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

m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI – Lar Padre Pacheco assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;

b) Cuidados de higiene;

c) Tratamento da roupa;

d) Higiene dos espaços;

e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;

f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

h) Administração de fármacos, quando prescritos.

2. A ERPI –Lar Padre Pacheco permite:

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

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

A ERPI – Lar Padre Pacheco assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

a) Cuidados de imagem;

b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

NORMA 5ª – INSTALAÇÕES

1. A ERPI – Lar Padre Pacheco está sediado na travessa da Igreja, Cepelos Amarante e as suas instalações são compostas por:

a) 8 Quartos (2 individuais, 6 duplos), com casa de banho;

b) Instalações sanitárias;

c) N.º de salas de estar/actividades;

d) Refeitório

e) Sala de enfermagem;

f) Salas de banho assistido;

- g) Cabeleireiro/barbeiro;
- h) Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta A ERPI – Lar Padre Pacheco: estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 7ª – INSCRIÇÃO

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) (Outros documentos considerados necessários);

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na ERPI – Lar Padre Pacheco;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
Vulnerabilidade económica	23
Inexistência de retaguarda familiar	20
Situação de Risco/Exclusão Social	17
Situação de saúde/autonomia	14
Natural ou residente na União de Freguesias	11
Frequência do conjuge/familiar no equipamento	8

Cliente de outra Resposta Social do CLAP	4
Benemérito da instituição e/ou da estrutura residencial p/ idosos	3
Total	100

NORMA 9ª – ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste da ERPI – Lar Padre Pacheco, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição na pessoa do seu Presidente;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de três 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, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

- 1.No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI – Lar Padre Pacheco, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de dois meses;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI – Lar Padre Pacheco funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas está afixado em lugar visível.

NORMA 13ª - HORÁRIO DE VISITAS

3. As visitas aos clientes, devidamente consentidas por estes, deverão efetuar-se, preferencialmente, no período compreendido entre as 13h30 (treze horas e trinta minutos) e as 19h30 (dezanove horas e trinta minutos). Caso o cliente, por motivos de saúde, não se possa ausentar do quarto, as visitas poderão ser efetuadas neste, salvo oposição por parte de outro ocupante do quarto. Nesta situação será definido um espaço passível de se concretizar as visitas. Alterações a estes horário serão possíveis apenas com a concordância do Coordenador Técnico e/ou da Direção.

NORMA 14ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Conforme ponto 3.2 da Circular nº 4 de 16/12/2014, para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

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;
- c) Renda de casa ou prestação de vida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- d) E despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da área de residência.

NORMA 15ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- 1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
- 2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- 3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
- 4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
- 5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
- 6. Em caso de alteração à tabela em vigor serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
- 7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação. À comparticipação do utente calculada de acordo com as normas em vigor deve acrescer uma comparticipação dos seus descendentes ou outros, a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, estabelecida de acordo com a capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.

Num período de referência anual, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, o somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e descendentes) não pode exceder o produto de referência estabelecido para a estrutura residencial para pessoas idosas, calculado de acordo com o valor de referência anual, número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

9. Não está incluída na comparticipação: produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, medicamentos, produtos particulares de imagem (cremes, produtos de maquilhagem), fraldas, cadeiras de rodas, óculos e outros serviços específicos solicitados pelo utente.

NORMA 16ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 17ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia DEZ do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª – ALIMENTAÇÃO

1. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes da resposta social;
2. Caso o cliente e/ou significativo (s) pretenda(m), por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade/comparticipação familiar.
3. Sempre que o cliente apresentar necessidades dietéticas especiais, justificadas, obrigatoriamente, mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação.
4. A entrega de alimentos e/ou bebidas aos clientes provenientes do exterior só será possível mediante autorização do Diretor Técnico e após preenchimento de impresso próprio, assinalando se destina a consumo individual ou de todos os clientes.

NORMA 19ª - CUIDADOS DE HIGIENE

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

NORMA 20ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

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

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI – Lar Padre Pacheco constam do Plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Coordenação Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 22ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

NORMA 23ª

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI – Lar Padre Pacheco;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores ERPI – Lar Padre Pacheco;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI – Lar Padre Pacheco assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 25ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI – Lar Padre Pacheco pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 26ª - OUTROS SERVIÇOS

1. Na ERPI – Lar Padre Pacheco, podem ser realizados cuidados de imagem pelos colaboradores da Instituição caso o cliente não apresente condições de funcionalidade para os assegurar sozinho, disponibilizando-se os produtos necessários para os mesmos.
2. Se o cliente e/ou significativo (s) pretenda (m), por opção própria, usufruir de outros produtos ou serviços que não os disponibilizados pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade/comparticipação familiar.

NORMA 27ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

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

NORMA 28ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
 2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Diretor Técnico, em documento próprio;
- b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;

CAPÍTULO V – 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 de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 30ª - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica da ERPI – Lar Padre Pacheco compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro Técnico da Instituição, com competências profissionais equiparadas.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIARES

1. São direitos dos Utentes, Representante legal ou Familiares:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos Utentes, Representante legal ou familiares:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI – Lar Padre Pacheco na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI – Lar Padre Pacheco e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, assim como outros produtos/serviços solicitados e de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente.

NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 33ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 34ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

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

NORMA 35ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

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

NORMA 36ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da ERPI sempre que solicitado, pelo utente, seu representante legal e/ou familiar.

NORMA 37ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI – Lar Padre Pacheco, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 39ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 40ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em

??..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente/familiar do utente da ERPI – Lar Padre Pacheco 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.

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

(Assinatura do utente/familiar do utente)