

CSP



Palhaça

Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça
Praça Centro Social, nº 1
3770 – 355 Palhaça | Oliveira do Bairro | Aveiro

www.csp-palhaca.pt

Tel.: 234 752 388

Fax: 234 183 381

e-mail: geral@csp-palhaca.pt

Índice

CAPÍTULO I	3
DISPOSIÇÕES GERAIS	3
CAPÍTULO II	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	5
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADE	10
CAPÍTULO III	13
HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO	13
ORGANIZAÇÃO	13
CAPÍTULO IV	14
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	14
SECÇÃO I	14
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	14
TRANSPORTES	17
SECÇÃO III	17
SAÚDE E ALIMENTAÇÃO	17
ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA	18
CAPÍTULO V	19
DIREITOS E DEVERES	20
CAPÍTULO VI	22
DISPOSIÇÕES COMUNS E FINAIS	22

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

- Caraterização e Localização da Instituição -

O Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, Instituição Particular de Solidariedade Social, com Número de Identificação de Pessoa Colectiva n.º 501 147 292 e na Praça Centro Social, nº 1 - 3770 – 355 Palhaça - Oliveira do Bairro, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 06 de Dezembro de 2013, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Artigo 2º

- Legislação Aplicável -

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

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, com as necessárias adaptações às IPSS da Igreja Católica;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
4. 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 respectivo regime contra-ordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º

- Conceito da Resposta Social -

A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, é um estabelecimento que visa o alojamento coletivo, temporário ou permanente, para pessoas idosas em sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de saúde.

Artigo 4º

Destinatários e objetivos

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - a. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - c. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objectivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - c. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação cognitiva, 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.
3. E ainda, de acordo com cada caso:
- a. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - b. Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes e quedas, garantindo a gestão e administração de medicamentos, evitar o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - c. Promover a intergeracionalidade;
 - d. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - e. Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Artigo 5º

Cuidados e Serviços

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a. Alojamento
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d. Tratamento da roupa;
 - e. Higiene dos espaços;
 - f. Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - g. Apoio no desempenho das actividades de vida diária;
 - h. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ESTRUTURAS RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:
 - a. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ESTRUTURS RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a. Cuidados de imagem;
 - b. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa, de acordo com as práticas da Igreja Católica, sob a orientação da Paróquia de São Pedro da Palhaça.

Artigo 6º **Instalações**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Centro Social e Paroquial de São Pedro da Palhaça, na Praça Centro Social, nº 1 - 3770 – 355 Palhaça.

1. As suas instalações são compostas por:
 - a. Quartos individuais com casa de banho privativa e 7 quartos duplos também com casa de banho privativa;
 - b. Casas de banho adultos homens e senhoras sinalizadas e distribuídas pelos espaços comuns;
 - c. 1 Sala de refeições/copa e bar;
 - d. 1 Salas de refeições/copa/convívio e bar;
 - e. 1 Sala de actividades;
 - f. 1 Gabinete médico e de enfermagem;
 - g. 1 Recepção;
 - h. 1 Gabinete técnico;
 - i. Cozinha, lavandaria/rouparia;
 - j. Espaços comuns de acesso / átrio e instalações sanitárias;
 - k. Área de Serviços de Apoio;
 - l. Área exterior envolvente.
2. Áreas reservadas ao pessoal:
 - a. Área de Serviços e da confecção das refeições (empratamento);
 - b. Área de arrumos;
 - c. Sala de pessoal;
 - d. Vestiários/cacifos dos funcionários;
 - e. Instalações sanitárias do pessoal;
 - f. Gabinetes.

CAPÍTULO II ***PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES***

Artigo 7º **- Formalização do Processo de Candidatura e Lista de Candidatos -**

1. O pedido de admissão/candidatura à Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deverá ser apresentado por escrito pelo candidato, pelo seu representante, ou por parente que se responsabilize pelo seu internamento, mediante o preenchimento de uma ficha de admissão a fornecer pelos serviços administrativos do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, preferencialmente através de entrevista com a coordenadora da Resposta social, com a indicação dos fundamentos do pedido e instruído, além de outros destinados a comprovar as declarações produzidas, com cópia dos documentos do candidato e do seu representante, quando solicitados. Caso esteja algum documento em falta, o processo ficará pendente até ao limite máximo de 15 dias úteis, a partir dos quais considera-se a inscrição não válida.
2. É obrigatório a entrega da Declaração médica comprovativa da situação de saúde do candidato;
3. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Coordenadora da Resposta Social, em colaboração com a Directora Geral da Instituição, que seleccionam e priorizam as candidaturas.

4. Sempre que existirem vagas e existir mais que um candidato para a mesma (lista de candidatos), a equipa técnica procede, no prazo máximo de 5 dias úteis, à hierarquização dos candidatos (no máximo 5) e remete a mesma para a Direção, tendo em conta:
 - a. A ficha de inscrição;
 - b. Os critérios de admissão dos utentes;
 - c. Os critérios de hierarquização;
 - d. A lista de candidatos.
5. Cabe à Direção do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, no prazo máximo de 15 dias úteis, tendo como base o relatório técnico, indicar qual o candidato aprovado.
6. A admissão obriga à submissão do candidato a exame médico e é sempre sujeito a um período experimental de três meses, quer para a ambientação, quer para avaliação de eventual doença não revelada ou omitida no acto da sua inscrição.

Artigo 8º

- Documentos a Apresentar -

1. A inscrição é feita mediante a entrega de impresso próprio, fornecido pelo estabelecimento, o qual deve ser acompanhado de cópias dos seguintes documentos, fornecidas pelo utente ou seu responsável:
 1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do seu representante legal;
 2. Cartão de Contribuinte do utente;
 3. Cartão de Beneficiário | Pensionista da Segurança Social do utente;
 4. Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 5. Declaração médica onde conste que o utente não sofre de doença infecto-contagiosa nem de doença do foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psico-afetivas, bem como um resumo do seu processo clínico;
 6. Fotocópia da declaração de I.R.S. do agregado familiar e/ou declaração anual de pensões recebidas;
 7. Declaração, emitida pela Repartição das Finanças, com a relação patrimonial;
 8. Declaração de rendimento mensal, com fotocópia de documento comprovativo;
 9. Declaração assinada pelo seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual do Utente;
 10. Foto do utente.
2. No caso do utente ser portadores de Cartão de Cidadão os documentos referidos em a), b), c) e d) não são exigíveis.
3. À Direção da Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos sérias quanto aos valores apurados.
4. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos para além das medidas de carácter penal, a Direção reserva-se o direito de suspender ou anular a inscrição e/ou tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

Artigo 9º

- Condições de Admissão -

São condições preferenciais para admissão do utente na Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

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

- b. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada;
- c. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
- d. Manifestar vontade em ser admitido;
- e. Não sofrer de doença infecto-contagiosa nem de doença do foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafectivas.
- f. Frequentar outras respostas sociais do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça.
- g. Casos excepcionais a considerar individualmente pela Direção do Centro Social e Paroquial de S. Pedro da Palhaça;

Artigo 10º

- Critérios de Admissão -

1. Sempre que a capacidade da Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas não permita a admissão de todos os utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios preferenciais:
 1. Insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais ou outras que impossibilitem a permanência do idoso no seu domicílio, mesmo com apoio ao nível do Centro de Dia ou Serviço de Apoio Domiciliário (critério de ponderação = 22%);
 2. Utesntes que frequentaram nos últimos 2 anos o Centro de Dia ou o Serviço de Apoio domiciliário da Instituição (critério de ponderação = 20%);
 3. Ausência ou indisponibilidades da família em assegurar os cuidados Básicos (critério de ponderação = 15%);
 4. Risco de isolamento social e/ou geográfico (critério de ponderação = 14%);
 5. Naturalidade ou residência no concelho de Oliveira do Bairro ou existência de ligações afetivas no meio, com prioridade para a freguesia da Palhaça, podendo abranger exceccionalmente outros concelhos limítrofes (critério de ponderação = 8%);
 6. Idoso que tenha cônjuge internado nesta Instituição (critério de ponderação = 6%);
 7. Desajustamento e/ou conflito familiar grave (critério de ponderação = 5%);
 8. Por ordem de inscrição (critério de ponderação = 4%);
 9. Utesnte dependente de funcionário da Instituição (critério de ponderação = 3%);
 10. Idade do utente (critério de ponderação = 2%);
 11. Quaisquer outras situações urgentes e necessárias a ponderar pela Direção (critério de ponderação = 1%);
2. A Direção do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça poderá, exceccionalmente, autorizar admissões com base noutros critérios, respeitando sempre os referidos no Artigo 9º e os acordos vigentes aplicáveis com outras Entidades, como seja o caso da Segurança Social.

Artigo 11º

- Admissão -

1. A admissão dos utentes na Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é efectuada pela Direcção do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, de acordo com as normas constantes no presente Regulamento, que convoca o utente e seus responsáveis para a Entrevista de Avaliação Diagnóstica.
2. A Coordenadora da Resposta Social orienta a Entrevista de Avaliação Diagnóstica, efectuada em local acolhedor que garanta a confidencialidade das informações. Esta entrevista visa recolher informações destinadas à análise e avaliação das necessidades, expectativas e interesses da família e do idoso, de forma a delinear o Plano de Acolhimento Inicial e Plano Individual.

3. Quando a data de admissão não for próxima da data de candidatura, o utente/ representante legal deverá atualizar toda a informação e documentação;
4. A admissão será concretizada através da assinatura do Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços, onde se especificam os serviços a prestar.
5. A Coordenadora da Resposta Social elabora o Programa de Acolhimento Inicial do utente.
6. O processo de admissão consta de Entrevista de Avaliação Diagnóstica, Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços, Programa de Acolhimento Inicial e os restantes documentos que completam o Processo Individual do Utente.
7. A recepção do utente incumbe à Coordenadora da Resposta Social, ou a quem a substituir, que informará o utente ou os seus responsáveis do funcionamento da resposta social, desenvolvendo o acolhimento nas seguintes fases:
 - a. Reconhecimento dos espaços que irá habitar;
 - b. Apresentação do utente aos restantes residentes;
 - c. Integração do utente no seu aposento;
 - d. Apresentação da equipa multidisciplinar de apoio;
8. No caso de utentes com necessidades especiais, para suportar os dados da entrevista, a Coordenadora Técnica informa o idoso e a família da necessidade de uma avaliação do desenvolvimento global que pode ser efectuada por técnicos da Instituição ou, caso não existam no estabelecimento, podem ser disponibilizados contactos de eventuais técnicos especialistas.
9. No acto da admissão ao lar os utentes deverão identificar as pessoas a contactar em caso de necessidade.
10. No ato da admissão ao lar os utentes deverão entregar Comprovativo do pedido de transferência da sua residência legal para o Estabelecimento em que ficar alojado, dirigido às entidades competentes pelo pagamento da sua pensão ou reforma, nomeadamente à Segurança Social.
11. No acto da admissão ao lar, nos casos em que o pagamento da mensalidade ocorrer por transferência bancária, os utentes deverão entregar Comprovativo da inclusão na conta bancária de que o cliente for titular e que seja usada pela entidade competente para o pagamento da sua pensão ou reforma, de ordem de transferência bancária a favor do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça do valor da comparticipação mensal que lhe for fixada.
12. Se o candidato, devidamente convocado, recusar o internamento ou não comparecer na data para isso designada, nem nos sete dias imediatos, será anulado o respectivo processo de admissão e convocado outro candidato.

Artigo 12º

- Contrato de Prestação de Serviços -

1. Entre o Utente e/ou o seu representante legal e o Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, é celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços, em duplicado, sendo o original para a família e o outro anexo ao Processo Individual do Utente.
2. No acto de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços será feito o pagamento da comparticipação mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos.
3. Qualquer alteração ao Contrato de Prestação de Serviços é sujeito à aprovação de ambas as partes.
4. É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim que se destina.

Artigo 13º

- Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços -

1. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser rescindido, por anulação ou desistência ou por inadaptação do utente à Instituição;
2. A parte interessada em rescindir o Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços têm que o fazer por escrito com a antecedência prevista no próprio contrato.
3. O contrato de prestação de serviço será suspenso por deliberação da Direcção quando:
 - a) Se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
 - b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;
 - c) Sempre que se verificar a ausência injustificada do utente por um período de pelo menos 30 dias consecutivos.
 - d) Caso a inadaptação do utente à Instituição interfira significativamente com o normal funcionamento da Resposta Social onde está integrado.
4. Após a rescisão do Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços, o utente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeito à lista de candidatos, como se fosse um caso de primeira admissão.
5. O Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços caduca caso se verifique a morte do utente, devendo contudo, os herdeiros legais e/ou o fiador satisfazer as dívidas existentes.

Artigo 14º

- Processo Individual do Utente -

1. Após a celebração do Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços é constituído um Processo Individual, para cada utente. Do Processo Individual do Utente deve constar:
 - a) Ficha de informação (disponibilizada ao utente);
 - b) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - c) Carta de admissibilidade e carta de aprovação;
 - d) Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviço;
 - e) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente (pessoa significativa, familiar, representante legal ou outro);
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente em caso de emergência ou necessidade;
 - g) Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão (por ex., declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
 - h) Dados de identificação e de caracterização social do utente;
 - i) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - j) Processo Individual de Saúde da responsabilidade da equipa médica e de enfermagem, onde deverá constar toda a informação pertinente relativa ao historial médico do utente (dieta, medicação, alergias e outros) e relatórios médicos;
 - k) Autorizações/Declarações/Informações médicas e registos de administração de medicamentos;
 - l) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - m) Relatório do Programa de Acolhimento do utente;
 - n) Relatório da Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do utente;
 - o) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
 - p) Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI;
 - q) Registo de prestação de serviços e participação nas atividades;
 - r) Registo de ocorrências e Fichas de observação/informação ou de situações anómalas; relatórios e informações efectuados pelo responsável ou por outras entidades sobre o idoso;

- s) Registo de períodos de ausência;
 - t) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos (por ex., documento de rescisão do Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços, ou outros);
 - u) Plano de Acolhimento Inicial;
 - v) Registos de cuidados pessoais;
 - w) Outros, considerados relevantes.
2. O Processo Individual do Utente é arquivado na instituição em local próprio e de fácil acesso à Coordenadora da Resposta Social e Serviços Administrativos, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida.
3. O Utente e/ou Responsáveis têm conhecimento da informação constante no Processo Individual do Utente e podem aceder a este, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADE

Artigo 15º

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. 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.

Artigo 16º

- 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 do artigo anterior 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, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
 - b. 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;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, nomeadamente o previsto no ponto 1, o utente será avisado com 30 dias de antecedência face à data da alteração.
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.
7. 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, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

Artigo 17º

- Mensalidades -

1. O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados no Artigo 15º do presente regulamento.
2. Serviços incluídos na mensalidade:
 - a. Alojamento, com utilização do quarto, casas de banho e espaços comuns interiores ou exteriores.
 - b. Cuidados de enfermagem necessários;
 - c. Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar);
 - d. Atividades de Ocupação e Lazer;
 - e. Tratamento de roupa de uso pessoal e de cama;
 - f. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
 - g. Limpeza e manutenção diária das instalações;
 - h. Vigilância permanente;
 - i. Assistência religiosa;
3. Serviços não incluídos na mensalidade:
 1. Fornecimento de refeições extra;
 2. Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
 3. Medicamentos e suplementos vitamínicos;

4. Materiais de enfermagem (algalias, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc.);
 5. Fisioterapia de reabilitação;
 6. Exames complementares de diagnóstico;
 7. Consultas médicas de urgência;
 8. Tratamentos de beleza e estética;
 9. Aluguer de aparelhos hospitalares;
 10. Oxigénio;
 11. Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia, realização de exames;
 12. Transporte em ambulância e/ou táxi;
 13. Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
 14. Excursões;
 15. Outros extras de carácter pessoal solicitado pelo utente.
4. Os Serviços não incluídos na mensalidade serão suportados pelo idoso e/ou por quem os represente.
 5. Para requisição de outros serviços, aqui não especificados, deverá ser consultado o preçário, sendo apenas prestado o serviço depois de assinada a respetiva requisição e aceite, pelo responsável pelo utente, o valor estabelecido.
 6. A falta de entrega na totalidade dos documentos indicados no Artigo 8º, bem como o não preenchimento dos impressos de inscrição e a falta de informações solicitada, implicará a suspensão do processo de cálculo da mensalidade.
 7. Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao Utente e/ou Responsáveis, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
 8. Os comprovativos dos rendimentos, deverão ser entregues até ao dia 31 de Janeiro de cada ano. A não entrega dos documentos até esta data implica a aplicação do valor máximo estipulado para o serviço, salvo situações devidamente fundamentadas.
 9. Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Direcção.
 10. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócios-gerentes e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade.
 11. O valor atualizado da comparticipação será comunicado até 31 de Janeiro de cada ano.

Artigo 18º

- Pagamento da Mensalidade -

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, e conforme estipulado no Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços.
2. No caso da frequência da Instituição de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade do elemento mais novo.
3. As reduções na comparticipação serão sempre efetuadas no mês seguinte àquele em que ocorreu o facto que a motivou.
4. O pagamento de outros serviços ocasionais e não incluídos na mensalidade é efetuado até ao dia 15 do mês imediatamente posterior à sua realização.
5. Os pagamentos de outras despesas como medicamentos, fraldas e transportes, deverão ser efectuados até ao dia 15 do mês seguinte a que disserem respeito.

6. Sempre que se verifiquem atrasos injustificados e reincidentes no pagamento das mensalidades, dentro do prazo estabelecido, a Direção do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, acha-se no direito de intervir.
7. Em qualquer situação de desistência, os utentes ou os seus responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte se tiverem comunicado, no decorrer do mês anterior.
8. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender a frequência do utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
9. Não haverá lugar a redução da mensalidade em virtude de faltas, sejam elas de que natureza for.

CAPÍTULO III HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO

Artigo 19º

- Horário de Funcionamento -

A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça tem um horário de funcionamento contínuo e ininterrupto, 24 horas diárias.

Artigo 20º

- Entrada e Saída de Visitas -

1. Na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça o horário de visitas é diário e decorre entre as 14h e as 19h, podendo, contudo, a Direcção fixar outro horário.
2. Devem ser promovidas as visitas de familiares nos horários das refeições, para possibilitem o acompanhamento do utente, pelos seus familiares.
3. Todas as visitas terão que efetuar o registo da entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na receção.

Artigo 21º

- Ausências Injustificadas -

1. As ausências injustificadas inferiores a 30 dias, não determinam qualquer efeito na comparticipação familiar.
2. As ausências injustificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

ORGANIZAÇÃO

Artigo 22º

- Organização e Coordenação -

1. A coordenação da valência de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas ficará a cargo da Técnica, licenciada em Ciências Humanas, preferencialmente em Gerontologia .
2. Serão funções da coordenadora de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, além das estipuladas na própria categoria profissional:
 - a. Programação, acompanhamento e avaliação das actividades da valência, tendo em atenção o Plano de Actividades Mensal e o bom funcionamento da instituição;
 - b. Prestar orientação técnica ao pessoal afecto à valência Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, no desenvolvimento das actividades sócio-recreativas;

- c. Organização de todo material, equipamento e demais recursos necessários ao bom funcionamento;
- d. Promover a participação noutras tarefas respeitantes à organização e bom funcionamento da Instituição.

Artigo 23º

- Responsabilidade -

A Direcção da Instituição é o órgão de responsabilidade máxima, respondendo perante os Utentes, Entidades Oficiais e os trabalhadores ao serviço, em cada Resposta Social.

Artigo 24º

- Horários dos Trabalhadores -

O horário dos colaboradores afectos à Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas será estipulado de acordo com o Contrato Colectivo de Trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador, nunca ultrapassando as 40 horas semanais.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

SECÇÃO I

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 25º

- Actividades Lúdicas -

A Coordenadora Técnica da Resposta Social elaborará um plano, superiormente aprovado, de actividades de animação sócio-cultural, recreativa e ocupacional, tendencialmente gratuito, com afixação de informação clara e respeitando o princípio da participação voluntária dos utentes.

Artigo 26º

- Organização e acompanhamento -

1. Para acompanhar o utente, a Coordenadora Técnica deve organizar um registo individual que contenha, entre outros, os seguintes elementos:
 - a. Ficha de utente, emitida pelos serviços administrativos que contempla dados de identificação do familiar responsável e do médico assistente;
 - b. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - c. Autorizações/Declarações/Informações médicas e registos de administração de medicamentos;
 - d. Plano de Acolhimento Inicial, PI's e avaliações;
 - e. Fichas de observação/informação ou de situações anómalas; relatórios e informações efetuados pelo responsável ou por outras entidades sobre o idoso;
 - f. Registos de cuidados pessoais e de apoio nas actividades instrumentais da vida quotidiana.
2. Este Dossier Individual deve garantir a confidencialidade das informações que contém, sendo atualizado e revisto sempre que necessário.
3. O Utente e/ou o seu representante pode ter acesso ao Dossier sempre que quiser, havendo a possibilidade de facultar uma cópia, a expensas do próprio.

4. Os utentes só serão acompanhados às consultas médicas pelas funcionárias da Resposta, fora da Instituição, quando não há retaguarda familiar que assegure este acompanhamento.

Artigo 27º

- Utilização de Equipamentos e Materiais -

1. Os equipamentos e materiais disponíveis na Resposta Social são para utilização dos utentes, durante a sua frequência, dentro dos horários de funcionamento.
2. A utilização dos equipamentos e materiais supra referidos, pelo cliente, será efectuada sempre com vigilância de um colaborador.
3. As instalações do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas estão cobertas por seguro de responsabilidade civil, para o caso de alguma avaria ou dano nos equipamentos ou materiais, dentro do horário de funcionamento da Resposta Social.
4. Qualquer utilização descuidada, que provoque danos nos equipamentos e materiais da Instituição, fora do horário de funcionamento desta serão reportados à responsabilidade dos Responsáveis pelo utente que se atrasaram na recolha daquele.

Artigo 28º

- Alojamento -

1. A recepção dos utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:
 1. O alojamento dos utentes será em quartos duplos e individuais, procurando agrupa-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor e fraternal.
 2. O alojamento, conforme as disponibilidades à data do internamento, será, sempre que possível, em quartos de duas camas e só, excepcionalmente, ser de uma, procurando-se agrupar os utentes de forma a conseguir-se a desejável harmonia entre todos.
 3. Tratando-se de casais, serão alojados, sempre que possível, no mesmo quarto, com duas camas ou com cama de casal.
 4. Ocorrendo o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá ser transferido para outra instalação adequada à sua nova situação.
 5. A gestão dos quartos individuais ou duplos é da inteira competência da Direcção.

Artigo 29º

- Gestão Corrente dos Bens do Utente -

1. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, o utente pode guardar no cofre da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas os objectos de valor, discriminados em lista duplicada, datada e assinada pelo próprio e por quem recepcionou os objectos. Um dos exemplares desse documento será guardado no Estabelecimento, sendo o outro entregue ao utente.
2. Os bens e valores que constituem espólio do cliente, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar da data do falecimento pelos herdeiros ou seus representantes legais, reverterão a favor do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça.
3. O Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça não se responsabiliza pelo extravio de qualquer peça de roupa, bem material, valores ou dinheiro, que não se encontrem expressamente à sua guarda.
4. Sempre que estes são confiados à guarda da Instituição, deverão constar em registo próprio de cada utente. Será criada uma conta corrente do utente, onde são lançados todos os movimentos efetuados.

Artigo 30º
Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efectuada pela Direcção 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 efectuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

Artigo 31º
- Segurança -

As instalações dispõem de sistema de captação de imagens (câmaras de videovigilância), com exceção das casas de banho e quartos. Este sistema tem como objetivo a proteção de pessoas e bens.

Artigo 32º
- Proibições -

É expressamente proibido:

- a. Fumar dentro das instalações;
- b. Fazer-se acompanhar de animais;
- c. Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
- d. O uso de botijas, cobertores elétricos e aquecedores pessoais;
- e. Lavar e secar roupa nos quartos;
- f. Guardar nos quartos sem o conhecimento da Coordenadora Técnica qualquer tipo de produtos alimentares;
- g. Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas.

Artigo 33º
- Maus Tratos -

1. Caso se detetem indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre os utentes, a Coordenadora Técnica da resposta social pedirá explicações aos representantes dos utentes sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas.
2. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes ou as lesões se reiterem, a Coordenadora Técnica da resposta social deverá:
 - a) Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços sociais da comunidade para uma avaliação da situação.
 - b) Sempre que se justifique deve proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes.
 - c) Executar medidas de promoção e proteção do utente em articulação com as autoridades competentes.

TRANSPORTES

Artigo 34º

- Utilização -

1. Os meios de transporte do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça estão ao serviço exclusivo do mesmo.
2. Os meios de transporte do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, destinam-se a transportar os seus utentes e apoiar a realização das diferentes actividades do mesmo.
3. Neste sentido serão os mesmos atribuídos individualmente a uma responsável, que zelará pela sua correcta utilização.

Artigo 35º

- Regras de Utilização do Transporte -

1. Todos os utentes que beneficiem dos meios de transporte, ou em saídas ao exterior para realizar compras, ir à farmácia ou para se deslocarem a consultas médicas, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, sob pena de lhes ser retirado esse benefício.
2. Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição deve:
 1. Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
 2. Não danificar os interiores e/ou exteriores dos meios de transporte sob pena de ser responsável pela reposição dos mesmos no seu estado inicial;
 3. Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução dos mesmos ou que possam distrair o condutor;
 4. Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do auxiliar de transportes.
 5. Por ser um serviço extra, o pagamento das deslocações obedece a tabela definida pela direção.
 6. O transporte e acompanhamento a qualquer consulta poderá ser realizado mediante pagamento (consultar a tabela). A tabela é revista anualmente.

SECÇÃO III SAÚDE E ALIMENTAÇÃO

Artigo 36º

- Condições de Saúde e Higiene dos Utes

1. Em caso de acidente ou doença súbita, deverá o utente ser assistido na Instituição. Não sendo possível, recorrer-se à Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se a família/significativo para que proceda ao acompanhamento do utente.
2. O acompanhamento do utente por colaborador da Instituição será efectuado apenas até ao momento da observação médica. O transporte feito pela Instituição será a expensas do utente/significativo.
3. Os medicamentos que tenham que ser dados aos utentes, deverão os mesmos ser entregues à funcionária de serviço, devidamente identificados e acompanhados de Autorização de Medicação assinada pela família onde constem indicações escritas sobre:
 - a) o nome do medicamento;
 - b) a hora da toma e a respectiva dose;
 - c) a assinatura do responsável pelo utente.
4. A administração de medicamentos é feita pelas seguintes vias, não incluindo vias especializadas ou que requeiram intervenção de técnico especializado:
 - a) Administração tópica;
 - b) Administração oftálmica, otológica e nasal;
 - c) Administração respiratória;

- d) Administração bucal, sublingual e translingual;
- e) Administração oral e gástrica.

Artigo 37º

- Formas de Atuação em Situações de Emergência -

1. Se se verificar uma situação de doença súbita do utente, o Responsável/Familiar próximo serão informados de imediato pelo telefone. Na eventualidade de se tratar de uma situação grave, serão tomadas medidas por parte da Coordenadora da Resposta, ou quem a substitua.
2. Se o utente necessitar de cuidados médicos urgentes, a Coordenadora da Resposta, ou quem a substitua presta os primeiros socorros com a colaboração da Directora de Serviços (pessoa designada para administrar os primeiros socorros na Instituição) e entra de imediato em contacto com a linha de emergência, e posteriormente com o familiar próximo.
3. Se o utente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os primeiros socorros e contacta a família para expor a situação.

Artigo 38º

- Alimentação -

1. A alimentação é confeccionada nas instalações da Instituição, podendo, eventualmente, esse serviço vir a ser contratado a entidade externa.
2. O horário das refeições é o seguinte:
 - a. Pequeno-Almoço: entre as 8h 30 e as 9h 30m
 - b. Almoço: entre as 12h e as 13h
 - c. Lanche: entre as 15h 15m e as 16h 30m
 - d. Jantar: entre as 18h 45m e as 19h 30m
 - e. Ceia: entre as 21h e as 22h. O serviço desta refeição é variável conforme decisão da Direcção de Estabelecimento.
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão ter encargos suplementares a serem suportados pelos utentes.
4. Aos utentes diabéticos será servido um complemento às 11h.
5. As refeições são servidas nos refeitórios. Somente em casos especiais e autorizados pela Directora Técnica poderão as refeições ser servidas nos quartos.
6. As ementas serão elaboradas com a colaboração de um Técnico de Nutrição, e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas pelos utentes, familiares ou visitas.
7. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
8. Existem ementas de Dietas especiais consoante a situação clínica do Utente e mediante prescrição médica, ou quando em situação pontual por solicitação à Coordenadora.
9. Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
10. Sempre que os Utentes necessitem - e avisem antecipadamente - a refeição poderá ser servida em horário diferente.

ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

Artigo 39º

- Saídas e Atividades de Exterior -

1. Os utentes e/ou familiar deverão comunicar à Coordenadora Técnica responsável pela resposta social, a intenção de se ausentarem da Instituição, informando sempre que possível a hora prevista de regresso.
2. A Directora de Serviços Gerais pode, por indicação da Coordenadora Técnica, condicionar as saídas dos utentes se não estiverem garantidas todas as normas e condições de segurança.
3. Sempre que os Uteses se desloquem em passeios organizados pela Instituição ou outros parceiros, são acompanhados pelos colaboradores afetos à Reposta Social, conforme o número de Uteses que neles participam.
4. Os passeios são atividades de carácter extraordinário, e por isso podem ser sujeitos a pagamento complementar (não incluído na mensalidade), com preço a definir pela Instituição, e comunicada aos responsáveis com a devida antecedência.

Artigo 34º

- Atendimento aos Responsáveis pelos Uteses -

1. O atendimento aos responsáveis pelos utentes será efetuado pela Coordenadora da Resposta Social com marcação prévia no horário de atendimento previsto anualmente.
2. Os responsáveis pelos utentes deverão atualizar os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos.

Artigo 41º

- Participação dos Responsáveis pelos Uteses -

1. Os familiares/responsáveis do utente poderão participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a Instituição, utentes e familiares.
2. Os familiares e/ou responsáveis poderão consultar o Plano de Atividades e dar sugestões, as mesmas podem ser incluídas no quotidiano dos idosos.
3. A Instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias, a consultar na receção ou junto da Animadora sociocultural que será responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

Artigo 42º

- Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia -

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andadores, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Artigo 43º

- Funeral e respectivos encargos -

Em caso de falecimento do Uteente, os respectivos encargos com o funeral são da responsabilidade dos respectivos familiares ou herdeiros. Na sua falta, será realizado pelo Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, para o cemitério local.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

Artigo 44º

- Direitos e Deveres dos Utentes -

- a. São **direitos** dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as actividades, 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
- b. São **deveres** dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, 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 Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

Artigo 45º

- Direitos e Deveres das Famílias -

- 1. São direitos das Famílias dos Utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça:
- 1. Visitar o seu familiar na Instituição no horário de visitas e fora do horário de visitas com pré-aviso e justificadamente.
- 2. Ser informado sempre que ocorrerem alterações no quotidiano normal do idoso;
- 3. Ter conhecimento do presente Regulamento;
- 4. Ser informada sempre que o utente apresentar um agravamento de seu estado de saúde.

São deveres das Famílias dos Utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça:

1. Acompanhar o seu idoso sempre que se justifique.
2. Colaborar com o Director Técnico no acompanhamento dos serviços prestados aos idosos;
3. Pagar pontualmente a comparticipação familiar, as atividades extra acordo ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente, dentro dos prazos definidos.
4. Ser correto, educado e respeitador nos contactos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição;
5. Cumprir e fazer cumprir todos os deveres contratuais e regulamentares;
6. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;

Artigo 47º

- Direitos e Deveres da Instituição -

São direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
2. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
3. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
4. 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;

São deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

Artigo 48º

- 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 respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES COMUNS E FINAIS

Artigo 49º

- Livro de Reclamações -

- 1- Nos termos da Legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado na Secretaria.
- 2- A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Presidente de Direcção da Instituição.

Artigo 50º

- 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 Coordenação Técnica por parte das ajudantes familiares e restante pessoal afecto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

Artigo 52º

- Alterações ao Regulamento -

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

Artigo 53º

- Omissões -

Todas as situações que verifiquem omissas no presente Regulamento Interno, serão objeto de análise e decisão por parte da Direcção, de acordo com os Estatutos da Instituição e em concordância com a legislação aplicável.

Artigo 54º

- Vigência -

- 1- Este regulamento será revisto sempre que normas superiores o exijam, ou interesses internos da Instituição o justifiquem.
- 2- O presente regulamento produzirá efeitos imediatos a partir da data da sua aprovação, entrando de imediato em vigor.

Aprovado pela Direcção do Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça, a 24 de Abril de 2015.