



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO ERPI

CSBPRM – Mod.17

Aprovado em reunião de Direcção no dia 28.03.2016

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª

Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos, registado na Direcção Geral de Segurança Social, como IPSS, sob a inscrição nº 39/10, folhas 24 vs e 25, pessoa colectiva nº 509178782 com sede na Rua António Jorge, s/n, 6000 – 610 Póvoa de Rio de Moinhos.
2. O Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, para a resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Esta resposta rege-se pelos seguintes normas:

Norma 2ª

Legislação aplicável

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades 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 nº 196-A/2015, de 01 de Julho – Define critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS, I.P. e as IPSS's.
 - c) 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;
 - d) Decreto – Lei nº 64/2007, de 14 de Março com alterações no 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.
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3ª

Destinatários e objectivos

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 excepção 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 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 activo;
- 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 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;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Norma 4ª

Cuidados e serviços

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das actividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, (quando prescritos);
 - i) Supervisão na medicação.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas permite:
 - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Código

CSBPRM-
Mod.25

Edição/Data

2 – 28/03/2016

- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços (despesas extra mensalidade), nomeadamente:
- a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Fisioterapia.

Norma 5ª

Instalações

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada na Rua António Jorge s/n, 6000 – 610 Póvoa de Rio de Moinhos e as suas instalações são compostas por:
- a) 16 quartos: individuais, duplos e triplos (todos com casas de banho privativas);
 - b) 2 salas de estar/actividades;
 - c) Instalações sanitárias adjacentes às salas de estar/actividades;
 - d) Refeitório;
 - e) Cozinha;
 - f) Gabinete Médico;
 - g) Gabinete de Enfermagem;
 - h) Gabinete de Fisioterapia;
 - i) Sala da Fisioterapia;
 - j) Gabinete Técnico (directora Técnica);
 - k) Sala da Direcção;
 - l) Sala de Funcionários;
 - m) Secretaria;
 - n) Armazém de produtos alimentares;
 - o) Arrumos de material diverso;
 - p) Vestiários Homens / Mulheres;
 - q) Lavandaria;
 - r) Espaço exterior (área de lazer);
 - s) Casa das Máquinas.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Norma 6ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
- a. Estarem enquadradas nas condições referidas no nº 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 efectuadas, 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 (aquando da admissão);
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (IRS e nota de liquidação);
 - g) Recibos de vencimento/pensão e despesas mensais fixas do candidato e do seu agregado familiar;
 - h) Atestado médico comprovativo de que não sofre de doença impeditiva para frequentar a resposta social. (aquando da admissão);
 - i) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato (aquando da admissão).
 - j) Relatório médico ou da Junta médica que ateste e clarifique o seu estado de dependência. Caso não seja entregue cabe aos elementos da equipa técnica da instituição (fisioterapeutas e na sua ausência a equipa de enfermagem) fazer a respectiva avaliação através de escalas de avaliação internas e da Direcção Geral da Saúde (escala de Barthel).
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 8ª

Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Ser natural e/ou residente na Póvoa de Rio de Moinhos há mais de 5 anos;
 - b) Data de inscrição;
 - c) Encontrar-se na situação de dependência física;
 - d) Situação economicamente desfavorecida;
 - e) Situação de risco;
 - f) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condição de prestação dos cuidados necessários;
 - g) Utente de outra resposta social da instituição.
2. **Para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação o critério de prioridade na admissão são as pessoas social e economicamente mais desfavorecidas.**



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Código

CSBPRM-
Mod.25

Edição/Data

2 – 28/03/2016

Norma 9ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Técnica Superior de Serviço Social/Directora Técnica do Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos, 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 (Norma 7ª, ponto 1,2 e 3).
2. É competente para decidir o processo de admissão o Presidente de Direcção e restantes membros que a compõem juntamente com a directora técnica.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Técnica Superior de Serviço Social/Directora Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. No acto de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
6. 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 presencialmente, por telefone, correio electrónico ou carta.
7. Em caso de alteração do estado de dependência e mensalidade do utente cabe à equipa técnica fazer a respectiva avaliação através das suas escalas, e dar conhecimento à directora técnica que comunicará à direcção no sentido de informar por escrito os familiares com 1 mês de antecedência da referida alteração. A carta enviada à família passará a fazer parte integrante no processo do utente e funcionará / vigorará como a adenda ao contrato.

Norma 10ª

Acolhimento de 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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira (encontram-se afixados);
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês;
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 actividades da ERPI (encontra-se afixado);
 - 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 aspectos 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 (espólio);
 - i) Autorização para publicar fotos do utente no Facebook da instituição e/ou sítio da instituição.
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 factores 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 11^a

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) Cessaçãõ 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 actualizado.



CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12ª

Horários de funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. Todos os utentes, responsáveis, familiares e visitantes do lar têm que obrigatoriamente cumprir os horários, salvo em situações especiais atendíveis pela Directora Técnica.

Norma 13ª

Horários de visitas

1. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível e é das 15:00h às 18:00h, dias úteis, feriados e fins-de-semana.

Norma 14ª

Os utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação regem-se pela tabela que consta em anexo do Regulamento Interno e que faz parte integrante do mesmo. (encontra-se afixada)

Norma 15ª

Cálculo de Rendimento dos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação

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 (excepto 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 actualizada, 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 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%.
 - e) Outras fontes de rendimento (excepto 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;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria ou permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Norma 16ª

Tabela de participações

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; Aplicando-se a percentagem de acordo com a seguinte tabela:

Situação do utente	Percentagem a aplicar
Autónomos / Independentes	75%
Dependentes de 2º grau / Dependência Moderada	85%
Dependentes de 1º grau / Grave dependência	90%

- 2. À despesa referida em b) do n.º 3 da norma 12ª 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;
- 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 participação do utente;
- 5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 6. À participação apurada nos termos do n.º1 desta norma, pode acrescer uma participação 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 15% do valor referência, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do utente, caso em que é aplicada a comparticipação máxima.

Norma 17ª

Revisão da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 15% 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.
3. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais que 1 elemento do agregado familiar.

Norma 18ª

Pagamento de Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 10 do mês a que respeita, no Gabinete Administrativo da Instituição, por transferência bancária, em dinheiro ou cheque.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, previamente ou no período posterior à sua realização, de acordo com o estabelecido com o utente/responsável.
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.
4. Verificar-se-á uma redução na comparticipação familiar mensal de 15% no caso do utente efectivar a sua admissão após o dia 15 do mês.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 19ª

Alimentação

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas disponibiliza aos utentes uma alimentação adequada e saudável.
2. São servidas quatro refeições diariamente: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar. Sempre que necessário é ainda distribuído ao longo do dia um complemento às refeições.
3. As refeições são servidas na sala de jantar/refeitório, salvaguardando-se situações excepcionais podendo então ser servidas na sala de convívio ou no quarto;



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Código

CSBPRM-
Mod.25

Edição/Data

2 – 28/03/2016

4. Salvaguardando a sua possível alteração, os horários das refeições são os seguintes:
 - a) O pequeno-almoço é servido às 9:00horas;
 - b) O almoço é servido às 12:00horas;
 - c) O lanche é servido às 15:00horas;
 - d) O jantar é servido às 18:30horas.
5. As ementas e os horários encontram-se expostos no placard principal à entrada.
6. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos utentes, considerando a(s)patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.

Norma 20ª

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 21ª

Tratamento de 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 pelas famílias, para melhor identificação, não se responsabilizando a Instituição por roupa que não for correctamente marcada.

Norma 22ª

Actividades de animação sociocultural

1. As actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas constam do Plano de actividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Animador Sociocultural;
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 efectuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

CAPÍTULO V – INSCRIÇÃO E ADMISSÃO

Norma 23ª

Necessidades e expectativas dos utentes

1. Aquando da inscrição do utente são avaliadas pela Técnica Superior de Serviço Social (TSSS), as necessidades e expectativas dos utentes/família e registadas em impresso próprio.
Algumas destas necessidades são: vigilância, necessidade de cuidados de saúde, substituição da família em caso de incapacidade ou impossibilidade da mesma para assegurar a prestação de cuidados e daí advém a necessidade

de identificar a efectiva razão pela qual o utente considera a admissão na resposta social como imprescindível à sua qualidade e projecto de vida.

Norma 24ª

Gestão de Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o utente será colocado na Lista de Espera de acordo com os critérios de priorização;
2. A Lista de Espera será actualizada mensalmente, ou sempre que, o estado do utente se altere e essa situação seja comunicada à Técnica Superior de Serviço Social / Directora Técnica;
3. São critérios de retirada de Lista de Espera:
 - a) Falecimento do utente;
 - b) Utente/familiar responsável incontactável durante mais de 8 dias;
 - c) Decisão do responsável pela inscrição (utente, familiares/significativos).
4. O utente passará para último lugar da Lista de Espera quando se encontrar institucionalizado numa resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas ou equiparada à mesma.

Norma 25ª

Processo de Inscrição

1. O pedido de admissão deverá ser formulado pelo idoso ou por um representante que se responsabilize;
2. É preenchida uma ficha de inscrição específica para o processo em questão, sob orientação da Técnica Superior de Serviço Social / Directora Técnica;
3. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após avaliação pela equipa técnica e decisão final da Direcção. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito na lista de espera. A partir dos dados recolhidos no momento da inscrição e critérios de preferência para admissão, a equipa técnica avalia se é uma inscrição prioritária ou não prioritária. Quando surge uma vaga, é contactado para entrevista o utente caracterizado como prioritário, com mais antiguidade na lista de espera. Se não estiver interessado, será seguida a lógica do prioritário ao não prioritário, considerando-se a antiguidade na inscrição (Norma 8ª, ponto 1., critérios de prioridade).

Norma 26ª

Decisão e admissão

1. A decisão de admissão é da competência da Direcção e da directora Técnica da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pelos Profissionais de Fisioterapia e Enfermagem.
2. Pode ser necessário efectuar uma visita domiciliária pela Directora Técnica e/ou Direcção da Instituição para elaborar o parecer técnico.
3. A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso, findo o qual é efectuada uma avaliação, podendo passar a definitiva.

4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Directora Técnica/Técnica Superior de Serviço Social, sujeita a posterior confirmação pela Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. As situações urgentes serão analisadas minuciosamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis;
6. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais residentes.

Norma 27ª

Processo de Acolhimento

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do utente;
 - c) Caso existam, realizar o inventário dos bens do utente;
 - d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas actividades desenvolvidas;
 - e) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - f) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;

Norma 28ª

Inventário

1. No momento de admissão é efectuado um inventário dos objectos de valor pertencentes ao utente e é registado em impresso próprio para o efeito, devendo estar obrigatoriamente tudo marcado com o número atribuído pela instituição.
2. Em caso de venda ou doação de objectos registados em inventário, deverá o utente informar a Instituição para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário.
3. O lar não se responsabiliza pelos objectos pessoais de valor e de dinheiro que o utente tenha em seu poder. Existe a excepção das chaves, como objecto de valor de uso pessoal, que apenas serão da responsabilidade da instituição se forem entregues ao seu cuidado, através de registo e recepção das mesmas.
4. A instituição somente se responsabiliza pelos valores em dinheiro, jóias ou outros haveres pessoais que constem no impresso “Guarda de valores pela instituição” devidamente preenchido e assinado, e estejam colocados no cofre da instituição.

CAPITULO VI – FUNCIONAMENTO

Norma 29ª

Direcção Técnica

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é dirigida por uma Directora Técnica que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
2. A Directora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado ou pela direcção.

Norma 30ª

Alojamento

1. Os quartos são ocupados por utentes do mesmo sexo, exceptuando-se casais, que compartilham o mesmo espaço. À morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a instituição tem toda a plenitude de direito na reocupação do quarto por outro utente do mesmo sexo.

Norma 31ª

Cuidados de higiene e conforto

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, através de toda a sua equipa, disponibiliza os cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional, que se verifiquem necessários aos seus utentes.
2. Os cuidados de higiene e conforto ficam descritos no Plano Individual de Cuidados do utente.
3. Na medida das capacidades dos utentes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afectivo, essencial ao desenvolvimento harmonioso da vivência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
4. Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes ou pelas respectivas famílias.

Norma 32ª

Serviços de Saúde

1. Afecto à resposta social de ERPI, a instituição possui um médico (uma vez/semana) e enfermeiro (Todos os dias/manhã) que prestam cuidados de saúde de acordo com as necessidades dos utentes;
2. Se eventualmente o utente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade ou dos seus familiares;
3. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a instituição informará de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação que é de sua inteira responsabilidade;
4. Quanto à medicação prescrita ao utente, fica a Instituição responsável pela sua administração de acordo com instruções do médico assistente;

5. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente ou familiar responsável, exceptuando-se os casos de utentes sem retaguarda familiar.

Norma 33ª

Roupas pessoais

1. No que concerne às roupas pessoais, os utentes devem seguir as seguintes instruções:
 - a) A roupa pessoal deve estar devidamente marcada, com o número atribuído aquando da admissão, permitindo a sua respectiva identificação;
 - b) A instituição não se responsabiliza por extravio de artigos que não esteja devidamente marcados;

Norma 34ª

Apoio Psicossocial

1. O utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma directa, ou seja, através do pedido pelo próprio utente, ou indirecta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções no Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
3. No Plano de Desenvolvimento Individual do utente ficará registado este apoio.

Norma 35ª

Convívio e animação sociocultural

1. O Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos somente ou em cooperação com Instituições, públicas, sociais ou privadas, pretenderá 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 actividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. A programação das actividades e as respectivas datas em que decorrerão serão afixadas na entrada em local visível a utentes e familiares.

Norma 36ª

Contactos e relacionamento social

1. Os utentes podem comunicar com o exterior por carta, via telefone e receber visitas de familiares e amigos de acordo com os termos do presente regulamento;
2. As despesas de comunicação realizadas pelos utentes, ou ao seu préstimo, são por este suportadas;
3. As famílias dos utentes têm o dever de proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas e contactos periódicos com os responsáveis pela resposta social, assim como, através do acolhimento nas suas residências, particularmente:
 - a) Fins-de-semana;
 - b) Natal;



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Código

CSBPRM-
Mod.25

Edição/Data

2 – 28/03/2016

- c) Passagem de ano;
 - d) Páscoa;
 - e) Feriados religiosos e outros;
 - f) Aniversários dos mesmos e de familiares;
 - g) Entre outras.
4. As visitas aos utentes e os contactos telefónicos dos familiares devem habitualmente processar-se no período entre as 15:00h e as 18:00h durante a semana, aos fins-de-semana e feriados.
5. Tendo em consideração os interesses do utente, a Direcção ou Directora Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao desenvolvimento dos laços afectivos com familiares e amigos (pontualmente).
6. Sempre que o utente se ausente na ERPI, deve respeitar as seguintes normas:
- a) Nas saídas diárias, o utente deve informar a Instituição da sua comparência/ não comparência nas refeições com antecedência;
 - b) A saída à noite só é permitida desde que acompanhado de familiares ou amigos, sendo conveniente informar do horário previsto da chegada, não ultrapassando as 22:00 / 22:30.

Norma 37ª

Festejo dos Aniversários

- 1. A comemoração do aniversário do utente deverá ser realizado, seja em casa dos familiares e/ou amigos, seja na própria Instituição;
- 2. Se o festejo do aniversário ocorrer na Instituição, a instituição oferece o bolo podendo a família trazer outros bens alimentícios ou sumos. A celebração por norma deverá abranger todos os utentes na ocasião.

Norma 38ª

Condições de participação dos familiares

- 1. A participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio ao idoso, deverá ocorrer sempre que assim seja manifestada essa vontade e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente, sem perturbar dos demais utentes e o normal funcionamento da Instituição.

Norma 39ª

Comportamentos dos utentes e familiares

- 1. É solicitado aos utentes e familiares que:
 - a) Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que estejam relacionadas com a Instituição;

- c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens/ equipamentos da Instituição;
- d) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efectuados e as despesas realizadas, que naquela não estejam incluídos;
- e) Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respectivas saídas e ausências;
- f) Participem de modo activo na vida da Instituição, designadamente, apresentando as sugestões e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;
- g) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.
- h) Todos os objectos de valor que sejam oferecidos aos utentes, a instituição desaconselha e não se responsabiliza pelos mesmos;
- i) É expressamente proibido colocar presentes comestíveis nos quartos sem autorização dos funcionários da instituição. Caso aconteça a instituição não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.

Norma 40ª

Regras de convivência e segurança

1. Cada utente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:
 - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso nocturno;
 - c) O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
 - d) Fumar dentro da Instituição;
 - e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
 - f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo;
 - g) Adquirir ou trazer para a instituição bebidas alcoólicas para seu uso ou terceiros.

CAPITULO VII – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO

Norma 41ª

Contrato de alojamento

1. O acolhimento na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Norma 42ª

Cessação do contrato

1. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogação por acordo;
 - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Norma 43ª

Caducidade

1. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
 - b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
 - c) Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário;
 - d) No caso do utente sair do lar até ao 15º dia do mês está sujeito ao pagamento de 15% da mensalidade, caso saia após o 15º dia fica sujeito ao pagamento na sua totalidade.

Norma 44ª

Mútuo acordo

1. Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Norma 45ª

Integração do utente

1. O Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos procurará garantir a integração de cada utente no quotidiano da Instituição, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um relacionamento saudável, interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. Em caso de incumprimento dos deveres consignados no presente Regulamento, a Direcção Técnica/Direcção de Topo advertirá o utente em falta, incitando-o ao seu cumprimento.

Norma 46ª

Justa causa de suspensão ou resolução

1. À instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento 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, e o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes utentes do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direcção, sob proposta da Direcção Técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, após prévia audição do utente e do familiar/significativo responsável, devendo ser-lhes notificada.

Norma 47ª

Resolução por parte do utente

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração/carta dirigida à Direcção do Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos, com antecedência de 30 dias.

Norma 48ª

Situações de Emergência

1. Em caso de emergência a instituição toma as devidas providências e responsabilidades do caso, despistando a situação para o serviço de urgência e / ou contacta as entidades competentes, dependendo da ocorrência, informando de seguida os familiares que passarão a acompanhar presencialmente ou telefonicamente a situação.

Norma 49ª

Falecimento

1. Em caso de falecimento, o lar e/ou seus familiares procederão à arrumação de todo o espólio do utente, até ao quinto dia após o decesso.
2. Em caso de falecimento a família será informada até às 00:00. Caso o falecimento aconteça a partir desta hora a família só será avisada após as 07:00 e deverá retirar o corpo logo que possível.
3. No caso específico de casais, quando se verifica o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro utente; ou no caso de não ser viável, será transferido, logo que possível, para um quarto apropriado à sua nova situação.

4. Em caso de falecimento a família terá uma redução de 15% da mensalidade.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIARES

1. O utente deve ser respeitado, na sua dignidade e intimidade de vida privada, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticas, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalizações sociais.

Norma 50ª

Direitos dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São direitos dos utentes:

- A Ingressar na ERPI por vontade própria;
- Respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;
- À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
- Participação na organização da vida comunitária;
- Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses, expectativas, motivações e possibilidades;
- Usufruir de uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;
- Apoio clínico, social e de reabilitação dos Técnicos de Saúde, dos Técnicos da Área Social e dos outros Técnicos da Instituição.
- A opinar ou reclamar dos serviços, junto das hierarquias institucionais, verbalmente ou por escrito, sempre que se sintam lesados nos seus direitos;
- Utilizar o Livro de Reclamações disponível na Resposta Social;

2. São direitos dos familiares/representante legal dos utentes:

- Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
- Efectuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
- Participar nas acções promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, destinadas às famílias dos residentes.

Norma 51ª

Deveres dos Utentes/Representante Legal ou Familiares

1. São deveres dos utentes:

- Tratar e respeitar com lealdade a Direcção, os Técnicos, outros colaboradores de diferentes categorias profissionais, demais residentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
- Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Resposta Social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;

- e) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
 - f) Compete ao utente/familiar o pagamento atempado e regular dentro dos prazos indicados da mensalidade, bem como das despesas mensais atribuídas;
 - g) Respeitar os horários, as regras de higiene e apresentação, estabelecidas ou recomendadas;
 - h) Todo o utente que desrespeite os dirigentes e trabalhadores da instituição ou que tenham um comportamento incompatível com a tranquilidade e bom funcionamento do mesmo fica sujeito a pena de suspensão ou expulsão.
2. São deveres dos Familiares/Representante Legal do utente:
- a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
 - b) Os familiares devem garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.
 - c) Cooperar com a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.

CAPÍTULO IX – COLABORADORES

Norma 52ª

Quadro de Pessoal

1. O Quadro de Pessoal da Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma 53ª

Deveres da Instituição para com os Colaboradores

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direcção deve:
- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
 - b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
 - c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
 - d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
 - e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerça actividades cuja regulamentação profissional a exija;
 - f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Código

CSBPRM-
Mod.25

Edição/Data

2 – 28/03/2016

- g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a protecção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
- h) Adoptar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou actividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
- j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspectos relevantes do contrato de trabalho.
- k) Quando a natureza da actividade para que o colaborador/estagiário é contratado envolver a prática de negócios jurídicos, o contrato de trabalho implica a concessão àquele dos necessários poderes, salvo nos casos em que a lei expressamente exigir instrumento especial.
- l) Informar por escrito as funções e responsabilidades dos colaboradores/estagiários.
- m) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da Instituição.
- n) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 54ª

Deveres dos Colaboradores para com a Instituição

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
 - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
 - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina 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) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
 - g) Promover ou executar todos os actos e funções que lhe foram atribuídos para a melhoria da produtividade da Instituição;
 - h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;

- i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
 - j) Cumprir o regulamento e normas internas.
2. O dever de obediência, a que se refere a alínea d) do número anterior, respeita tanto às ordens e instruções formalmente (por escrito) dadas pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do colaborador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

CAPÍTULO X - PARTICIPAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

Norma 55ª

Condições de inscrição

1. Constituem condições de inscrição no Voluntariado:

- a) Ter idade superior a 18 anos;
- b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo somente o tempo que pode efectivamente dar;
- c) Equilíbrio psicossocial, visto que os seus problemas nunca devem influenciar na sua acção com o outro;
- d) Vocação;
- e) Honestidade, sinceridade e interesse na acção;
- f) Consciência das suas aptidões e limitações;
- g) Respeitar os outros: utentes, profissionais e colegas;
- h) Ter permanente o objectivo do voluntariado.

Norma 56ª

Direitos dos voluntários

São direitos dos voluntários:

- a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- b) Tem direito a usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço;
- c) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
- d) Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
- e) Ser ouvido na preparação das actividades no desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra para expor sugestões ou propostas que julguem úteis ao de funcionamento da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- f) Por motivos justificados pode o voluntário solicitar a suspensão temporária, não superior a um ano, da sua actividade de voluntário. Se a sua suspensão for por mais tempo, deverá, quando regressar, fazer nova admissão.
- g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da Instituição.

Norma 57ª

Deveres do Voluntário

1. São deveres dos voluntários:
 - a) Ter em conta os princípios deontológicos por que se rege a actividade da Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada;
 - b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
 - c) Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
 - d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
 - e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento;
 - f) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - h) Colaborar com a Direcção, profissionais, técnicos e colegas;
 - i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal;
 - j) Não intervir, no utente, sem orientação do responsável ou auxiliar;
 - k) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que forem da sua competência.

Norma 58ª

Direitos da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:
 - a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e representantes legais;
 - b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
 - c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Norma 59ª

Deveres da Instituição

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:
 - a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
 - c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
 - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
 - e) Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
 - f) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 60ª

Cooperação

1. A instituição privilegiará formas actuaentes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

Norma 61ª

Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos e analisados por deliberação da Direcção.
2. Compete à Direcção do Centro Social dos Beneméritos da Póvoa de Rio de Moinhos emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.
3. O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da comarca de Castelo Branco.

Norma 62ª

Sugestões e reclamações

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado sempre que desejado pelos utentes, familiares e visitantes, devendo ser solicitado nos Serviços Administrativos.
2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Direcção Técnica onde poderão expor a reclamação, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;
3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser optimizada, a Instituição está aberta a sugestões.

Norma 63ª

Vigência do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia _____, 30 dias após ter sido comunicado à Segurança Social, devendo ser revisto sempre que, superiormente se considere oportuno.
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição.



Regulamento Interno
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Código

CSBPRM-
Mod.25

Edição/Data

2 – 28/03/2016

CAPÍTULO XII - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
23/07/2012	00	Versão original
28/03/2016	01	Nova versão já com a nova legislação em vigor (Norma 2ª – Legislação aplicável)
_____	02	_____

CAPÍTULO XIII – APROVAÇÃO

Aprovado em reunião de Direcção a 28-03-2016

Assinatura dos elementos da Direcção de Topo