



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

A **Associação de Idosos Mirense** (Instituição Particular de Solidariedade Social Sem Fins lucrativos), sediada em Mira, na Rua Afonso Costa, nº 58, está registada no livro 3 das Associações de Solidariedade Social, em 28/01/1987 nas folhas 88 e 89, em conformidade com o disposto no nº 2 do artigo 13º do Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do âmbito da Segurança Social, aprovado pela Portaria nº 778/83, de 23 de julho, com acordo de cooperação para a resposta social de **Lar de Idosos** celebrado com o Centro Distrital de Coimbra em 01/08/2011, o qual revogou o anteriormente celebrado em 01/10/2004.

A **Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas** da Associação de Idosos Mirense (adiante designada por **ERPI** ou **Lar**) é uma resposta social que consiste na prestação de atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de fornecimento de alimentação, de cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos utentes, e bem assim serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, contribuindo para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, criando condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e potenciar a integração social.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável / Orientações Técnicas e Normativas

Este estabelecimento/estrutura, prestadora de serviços, rege-se pelo estipulado nos seguintes Diplomas:

1. Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 novembro – Aprova os Estatutos da IPSS;
2. Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e as IPSS;
3. Portaria nº 67/2012, de 21 março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as ERPI;
4. Decreto-Lei nº 33/2014, de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo protocolo contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Código do Trabalho e Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
8. Outra legislação aplicável.

NORMA 3ª

Destinatários e Objetivos do Regulamento

1. São destinatários do ERPI:
 - 1.1. Todas as pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - 1.2. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;

- 1.3. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
2. Constituem objetivos da ERPI:
- 2.1. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - 2.2. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - 2.3. 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;
 - 2.4. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - 2.5. 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;
 - 2.6. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - 2.7. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - 2.8. Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- 2.9 Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas da cada pessoa;
- 2.10 Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes , as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- 2.11 Promover a intergeracionalidade;
- 2.12 Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- 2.13 Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, subsequentemente designado por ERPI ou LAR, assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - 1.1. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - 1.2. Alojamento;
 - 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.4. Tratamento de roupas;
 - 1.5. Higiene dos espaços;
 - 1.6. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais na Instituição ou no exterior;
 - 1.7. Apoio no desempenho das atividades de vida diárias/Ajudas Técnicas;
 - 1.8. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - 1.9. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI deve permitir:
 - 2.1. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - 2.2. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - 3.1. Cuidados de imagem;
 - 3.2. Acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - 3.3. Hidroginástica;
 - 3.4. Atividades musicais;
 - 3.5. Ginástica geriátrica;

- 3.6. Outros serviços a considerar pela Direção.
4. Estes serviços poderão ter um custo adicional (a considerar pela Direção) e tendo em conta a especial onerosidade de cada um.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no ponto n.º 1 da NORMA 3ª;
2. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessitem de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa Técnica e sujeitos à aprovação da Direção;
3. Não sofrer de doença impeditiva ou mental que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos Colaboradores da Instituição;
4. Necessidade expressa pelo Utente em ser admitido na resposta social de ERPI.

NORMA 6ª

Inscrição/Candidatura

1. Para efeitos de admissão o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante o Lar, subseqüentemente designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma **Ficha de Inscrição** que constitui parte integrante do Processo do Cliente, devendo, posteriormente, preencher a **Ficha de Admissão** e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Utente e do Representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do Utente e do Representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do Representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas de que o Utente beneficie;
 - 1.5. Boletim de vacinas actualizado;
 - 1.6. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respectiva medicação e posologia;
 - 1.7. Declaração médica em como não sofre de doenças impeditivas;
 - 1.8. Comprovativo dos rendimentos do Utente e, quando necessário, do agregado familiar;
 - 1.9. Declaração assinada pelo Utente ou seu Representante Legal em como autoriza a participação em atividades de animação (no exterior ou interior), a divulgação de fotos/vídeos e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do Utente;
2. O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana;
 - 2.1. O horário de atendimento para a candidatura é das 9.00 às 12.30 e das 14.30 às 17.30 horas;
3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues no Gabinete do Técnico de Serviço Social, que será responsável por todo o processo;
4. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Utente;
5. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos referidos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

M

NORMA 7ª
CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na seleção dos Utentes:

1. A precariedade da situação económico-financeira do Cliente;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico;
4. Conflitos familiares/marginalização/exclusão;
5. Idade;
6. Ser o Utente sócio da Associação de Idosos Mirense
7. Ordem de inscrição na Instituição.
8. Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
9. Abandono por parte da família;
10. Ter o cônjuge a beneficiar da resposta social de Lar;
11. Ser o candidato já Utente do Serviço de Apoio Domiciliário ou do Centro de Dia desta Instituição;
12. Ausência de alternativa residencial;
13. Ser natural ou residente no concelho de Mira;

NORMA 8ª
AdmissÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Técnico de Serviço Social da Instituição que se obriga a proceder à Admissão dos Utentes de acordo com os critérios definidos e as Orientações técnicas vigentes, nunca excedendo a lotação máxima do Estabelecimento/serviço. Compete à respectiva Técnica elaborar a proposta de admissão e a submeter à decisão da entidade competente;
2. A apreciação da admissão deverá ter sempre presente o interesse prioritário do Utente;
3. É competente para decidir a Direcção da Instituição;
4. Da decisão será dado conhecimento ao Utente ou Representante legal no prazo de 8 dias;
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. Os Utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é transmitido ao candidato a Utente ou seu Representante Legal (pessoalmente, por telefone ou por carta).

NORMA 9ª
Acolhimento dos Novos Utentes

O acolhimento dos novos Utentes será sempre feito pela Direcção Técnica da Instituição e envolve as seguintes regras:

1. Após a admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira, bem como todo o tipo de informações que se considere pertinente;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 3 meses;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaborar a lista de pertences do utente;
4. Findo o período de adaptação acima referido e se o Utente não se adaptar, deverá ser realizada uma **avaliação do Programa de Acolhimento** inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao Utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual do Cliente, que será iniciado mediante a junção da respectiva **Ficha de Inscrição**, contém todos os documentos respeitantes ao Utente, designadamente os seguintes:
 - 1.1. **Ficha de Admissão / Proposta de Admissão** (com indicação da respetiva data);
 - 1.2. Dados de identificação e contactos do Utente;
 - 1.3. Identificação, endereço e contactos da (s) pessoa (s) de referência do Utente (familiar, ou Representante Legal);
 - 1.4. Identificação da situação social;
 - 1.5. **Informação médica** (ou **Processo de saúde**, que poderá, neste caso, ser consultado de forma autónoma), onde conste a referência a alergias de que o Utente seja portador e eventual necessidade de dieta e administração medicamentosa;
 - 1.6. Identificação e contacto do médico assistente;
 - 1.7. **Plano Individual de Cuidados (PIC)**;
 - 1.8. **Registos das atividades de animação** (que poderá, neste caso, ser consultado de forma autónoma e da responsabilidade da Animadora Sociocultural);
 - 1.9. **Registo** de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - 1.10. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - 1.11. Um exemplar do **Contrato de prestação de serviços** outorgado entre o Utente ou Representante Legal e a Instituição;
 - 1.12. Registo da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O Processo Individual do Utente é arquivado na Associação de Idosos Mirense, em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA 11ª

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o facto será comunicado ao interessado pelo Técnico de Serviço Social, pessoalmente ou por escrito, no prazo de 8 dias, sendo-lhe indicada a posição que ocupa na Lista de Espera, que será sempre elaborada com base nos critérios de admissão;
2. A Ficha de Inscrição será sempre assinada e datada pelo Utente ou Representante Legal;
3. A Lista de Espera é actualizada semestralmente pelo Técnico de Serviço Social. O falecimento do Candidato ou a sua desistência determinam a sua retirada da Lista de Espera.



CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª
Instalações

1. O ERPI funciona na sede da Instituição que é composta por um edifício próprio, de três pisos, distribuídos da seguinte forma:

No R/C:

- 1.1. Sala de Reuniões da Direcção da Instituição, em conjunto com as respostas sociais de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Centro de Dia (CD);
- 1.2. Secretária (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.3. Gabinete da Animadora Sociocultural (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.4. Um Quarto para repouso dos Utentes durante o dia (em conjunto com a resposta social de CD);
- 1.5. Duas Casas de Banho (Homens/Mulheres) devidamente equipadas com chuveiro para Utentes que tomam banho acompanhados (em conjunto com a resposta social de SAD e CD);
- 1.6. Casas de Banho e vestiário, para uso exclusivo do pessoal da Instituição (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.7. Garagem/arrecadações (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD).
- 1.8. Cozinha/economatos (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.9. Um refeitório (em conjunto com a resposta social da SAD e CD);
- 1.10. Lavandaria e tratamento de roupas (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.11. Uma sala de convívio (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.12. Jardim interior e exterior envolvendo o edifício;

No 1º Piso:

- 1.1. Gabinete do(a) Diretor(a) Técnico(a) e Técnico de Serviço Social (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.2. Gabinete médico e de enfermagem (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.3. Uma Farmácia, para guarda e distribuição de medicamentos dos Utentes (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.4. Uma Sala de Convívio (em conjunto com as respostas sociais da SAD e CD);
- 1.5. Refeitório (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.6. Uma divisão para materiais contaminados (em conjunto com as respostas sociais de SAD e Lar de Idosos);
- 1.7. Uma sala de Cabeleireiro (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.8. Um espaço para o culto religioso (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.9. Quartos, casas de banho e balneários para residentes;
- 1.10. Um quarto de transição;
- 1.11. Arrumos/arrecadações para guarda de material diverso (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.12. Quarto da vigilante;

No 2º Piso:

- 1.13. Uma Sala de Convívio (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.14. Refeitório (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.15. Uma divisão para materiais contaminados;
- 1.16. Arrumos/arrecadações para guarda de material diverso (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.17. Quartos, casas de banho e balneários para residentes;
- 1.18. Arrumos/arrecadações para guarda de material diverso (em conjunto com as respostas sociais de SAD e CD);
- 1.19. Quarto da vigilante;

1.20. À Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas estão ainda adstritas cinco viaturas desta Instituição.

NORMA 13ª

Horários de Funcionamento (Horário de Visitas/Entradas e Saídas de Utentes e de Atividades de Animação)

1. A ERPI da Associação de Idosos Mirense funciona permanentemente;
2. A Instituição não tem horário de entrada e saída de Utentes rígido, sendo o mesmo gerido de acordo com os interesses e disponibilidade dos Utentes, familiares ou Representantes e Instituição mas pretende-se que seja preferencialmente entre as 08.30h e as 19.00 horas.
3. Salvo menção expressa em contrário no termo de responsabilidade, datado e assinado pelo Responsável legal, os Utentes podem sair diariamente da ERPI sempre que o tempo o permita e o mesmo se encontre e condições físicas e mentais para o fazer;
4. Durante o período de ausência do Utente, familiares ou Representante legal assumem total responsabilidade pelos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Associação de Idosos Mirense relativamente aos mesmos;
5. Em qualquer dos casos acima mencionados, o Utente, familiar ou Representante Legal deverão informar, pessoalmente, por telefone ou por escrito, a Direção Técnica (a qual deverá registar a informação), indicando o motivo, local, duração da ausência e o nome da pessoa que tomará a responsabilidade do Utente (se for caso disso). O estado de saúde do utente poderá ser motivo de impedimento para a sua saída;
6. A Instituição não tem horário de visitas rígido, solicitando-se, porém, que o façam no período da tarde, entre as 14.30 e as 17.30 Horas, reservando o período da manhã para a higiene dos Utentes e instalações. Durante o período das refeições, se houver visitas, elas devem aguardar na sala de espera;
7. As visitas são recebidas, preferencialmente, pelos Utentes na sala de convívio;
8. As visitas dos Utentes que se encontrem acamados, fazem-se no respetivo quarto;
9. No dia de anos do Utente, se o Responsável pelo mesmo pretender organizar uma festa ou levá-lo ao exterior, terá que avisar a Direção Técnica com pelo menos dois dias de antecedência;
10. Nos períodos das festividades (Natal, Fim de Ano, Carnaval, Páscoa e Férias), o Utente poderá passá-las com os familiares ou amigos, ficando, no entanto, restrito ao consentimento do Responsável;
11. Tendo como base o Plano de Atividade de Animação Anual, elaborado durante o mês de Dezembro, para o ano seguinte, os Planos de Atividades de Animação e respetivos horários são semanalmente afixados em locais próprios.

NORMA 14ª

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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 dez. 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.

NORMA 15ª

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 (tendo por base a Escala complementar de diagnóstico e a interpretação dos resultados da pontuação do índice de BARTHEL - modificada), conforme consta na seguinte tabela:

75% sobre o RC	Idoso totalmente independente ou com dependência leve
80% sobre o RC	Idoso com dependência
85% sobre o RC	Idoso com dependência severa
90% sobre o RC	Idoso com dependência total

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:
- a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva 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 participação do utente;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. 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 respetivo recibo, de forma individualizada;
6. 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 participação, não devendo a soma das participações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.

NORMA 16ª

Revisão da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma **redução de 10%** da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. Haverá lugar a uma **redução de 20%** na comparticipação familiar mensal sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
3. 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, sendo solicitado ao Utente ou Representante Legal, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas fixas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação;
4. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, o mesmo será comunicado pessoalmente ou por escrito aos Utentes ou Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA 17ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades e/ou comparticipações é efetuado até ao dia 8 de cada mês a que disser respeito, na Secretaria da Instituição (das 08.30 às 13.00 e das 14.30 às 18.00 horas);
2. O pagamento da comparticipação para além do prazo estabelecido no ponto 1. confere à Associação de Idosos Mirense o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento;
3. O não pagamento das comparticipações mensais superiores a sessenta dias permite à Direção suspender os direitos do Utente ou proceder à sua exclusão da Instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;
4. Quando de incorretas informações sobre os respetivos rendimentos ocorrer prejuízo para a Instituição poderá haver lugar à suspensão dos direitos do Utente até à regularização ou pagamento de tudo o que for devido, em prazo que lhe será concedido, ou à sua exclusão da Instituição;
5. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA 18ª

Comparticipação financeira e cálculo de mensalidade de Utentes de vagas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação/Vagas Extra Acordo

1. Entende-se por vagas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação/Vagas Extra Acordo as que não são comparticipadas pela Segurança Social;
2. Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do Utente/ou Representante Legal.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação da ERPI consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã (caso seja necessário e nos casos de Utentes diabéticos, doentes renais ou com marcações de exames, etc), almoço, lanche, jantar e suplemento;
2. As refeições, à exceção dos Utentes acamados, são sempre servidas nos refeitórios e de acordo com o seguinte horário:
 - 2.1. Pequeno-almoço, das 08.00 às 09.30 horas;
 - 2.2. Reforço da manhã, em horário a definir e de acordo com a situação de saúde do Utente;

- 2.3. Almoço, das 12.00 às 13.00 horas;
2.4. Lanche, das 16.00 às 16.30 horas;
2.5. Jantar, das 19.00 às 20.00 horas;
2.6. Suplemento, das 22.00 às 22.30 horas.
3. A ementa é afixada semanalmente, em locais visíveis de todos os pisos de edifício, elaborada e supervisionada pela Nutricionista da Instituição e adaptada aos Utentes desta resposta social;
4. As dietas dos Utentes, sempre que prescritas pelo Médico, são de cumprimento obrigatório;
5. Todos os alimentos que se encontrarem em poder dos Utentes e não fornecidos pela Instituição devem ser entregues ao responsável, que garantirá o respetivo consumo, de acordo com os desejos e necessidades do Utente e/ou orientação médica;
6. De forma a poder salvaguardar e superintender o estado físico dos Utentes, não é permitido ter alimentos nos quartos;
7. É interdita aos Utentes ou suas visitas a introdução na Associação de Idosos Mirense de quaisquer bebidas alcoólicas.

NORMA 20ª

Alojamento

1. O serviço de alojamento em instalações adequadas da ERPI da Associação de Idosos Mirense compreende:
- Quarto individual, duplo ou triplo para dormir, repousar e permanecer em caso de doença;
 - Instalações sanitárias;
 - Sala de refeições/Refeitório;
 - Salas de convívio e de Atividades de tempos livres;
2. Para que a ERPI desta Instituição se apresente sempre limpa e arrumada, é exigido a todos os Utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo;
3. O Utente pode mudar de quarto ou de piso sempre que se justifique, por necessidades de gestão e funcionamento da ERPI;
4. Os Utentes podem receber e realizar chamadas telefónicas de modo a não prejudicar os outros Utentes e respeitando os períodos de silêncio. As chamadas telefónicas realizadas através dos equipamentos da Instituição poderão ter um custo adicional a definir pela Direção.

NORMA 21ª

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene e de conforto pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, e sempre que necessário, preferencialmente no período da manhã;
2. Os Utentes devem tomar banho completo pelo menos duas vezes por semana. Aos Utentes autónomos e que podem tomar banho sem a ajuda das Colaboradoras é-lhes igualmente exigido que tomem banho também duas vezes por semana;
3. O banho e higiene dos Utentes acamados serão dados na maca ou cadeiras de banhos pelas colaboradoras da ERPI. Em casos excecionais será dado na cama;
4. A Instituição fornece gel de banho, shampoo ou sabonete e cremes hidratantes;
5. Os Utentes poderão levar para a ERPI os produtos de higiene pessoal que não sejam os de uso corrente da Instituição.
6. As colaboradoras de apoio ao Utente (Ajudantes de Ação Direta e Trabalhadoras de Serviços Gerais) poderão colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição;

NORMA 22ª

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

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

NORMA 23ª

Higiene dos espaços

1. A higiene dos espaços da ERPI é efetuada diariamente pela equipa de colaboradoras da Associação de Idosos Mirense, ao qual incumbirá a limpeza, arrumação e manutenção da ordem, nomeadamente a desinfeção das instalações sanitárias, quartos, refeitório, sala de convívio, arrumos, acessos e varandas;
2. A higienização da ERPI obedece a planos e procedimentos, que cumprem as normas de higiene adequadas a este tipo de local.

NORMA 24ª

Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais na Instituição ou no exterior

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades;
2. Com conhecimento da Direção Técnica, a organização e desenvolvimento das atividades de animação é da responsabilidade da Animadora Sociocultural da Instituição, e estão de acordo com o Plano Anual de Animação da Associação de Idosos Mirense e/ou respetivos Planos semanais, que se encontram afixados na Instituição;
3. O Plano Anual de Animação e/ou Planos semanais são em conjunto com as Respostas Sociais de Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia;
4. As atividades desenvolvidas dentro da Associação de Idosos Mirense são gratuitas;
5. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos Utentes, devendo tal situação ser previamente informada aos Utentes/Representantes Legais;
6. É sempre necessária a autorização dos familiares ou Representantes Legais, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios e/ou deslocações ao exterior ou qualquer outra atividade de animação. Esta autorização consta do Processo Individual e é solicitada aquando da admissão do Utente;
7. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
8. Nos passeios e deslocações em grupo, deverá existir um particular respeito dos Utentes pelas instruções dos responsáveis da Instituição (Animadora sociocultural, Colaboradoras, Direção Técnica ou outros Técnicos) que acompanham esses passeios ou deslocações;
9. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições do concelho, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

NORMA 25ª

Apoio no desempenho das atividades de vida diária

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

NORMA 26ª

Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde

1. A ERPI da Associação dispõe de cuidados médicos, prestados no Lar, semanalmente ou sempre que a situação clínica do Utente o exija e, bem assim, diariamente, de enfermagem, em horário a definir com o respetivo profissional;
2. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;

3. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
5. Quando ocorra oposição dos Utentes, Familiares ou Representantes, a tratamentos, intervenções invasivas, medicação, envio para Unidades de Saúde especializadas ou outras, recomendadas pelo Médico ou Enfermeiro da Instituição, será exigido o correspondente termo de responsabilidade elaborado por escrito.

NORMA 27ª

Administração de fármacos, quando prescritos

1. A ERPI da Associação de Idosos Mirense assegura a administração da medicação prescrita;
2. Os encargos com medicamentos, exames médicos, transportes a Unidades de Saúde, meios complementares de diagnóstico, serviços médicos e de enfermagem especiais, bem como o material de enfermagem, higiene e fraldas, são da responsabilidade dos Utentes ou Representante Legal, salvo casos excecionais a considerar individualmente pela Direção;
3. Os medicamentos devem ser entregues ao responsável da Instituição, que garantirá a sua administração, não podendo estar na posse do Utente;
4. Fica vedado aos Familiares, Representantes e Visitas, fornecer ao Utente qualquer tipo de medicamento que não seja prescrito pelo Médico Assistente;

NORMA 28ª

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia/Ajudas Técnicas

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

NORMA 29ª

Outros serviços

1. A Resposta social de ERPI da Associação de Idosos Mirense presta ainda **Outros serviços** aos utentes, de acordo com as suas necessidades e a avaliação da Direção Técnica:
 - 1.1. **Cuidados de Imagem** - O serviço de cuidados imagem baseia-se na prestação de cuidados com limpeza, pintura, corte de unhas e corte de cabelo. A Instituição dispõe dos serviços de uma cabeleireira que vem à Instituição, sempre que solicitada, apenas para cortes de cabelo. Caso o Utente ou Representante legal pretendam serviços de cabeleireiro mais específicos (Pintura, Brushing) serão pagos à parte e poderão ser no exterior;
 - 1.2. **Acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico** - Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência (e sempre que seja possível e a situação o exija), a Associação de Idosos Mirense poderá disponibilizar uma Colaboradora para os acompanhar, sendo que as despesas com transportes e horas extraordinárias da Colaboradora serão debitados ao Utente ou representante legal;
 - 1.3. **Hidroginástica** – Atividades de ginástica, em grupos, coordenadas por técnicos especializados. Estas atividades decorrem semanalmente, no período da manhã, na Piscina Municipal de Mira e sempre com o acompanhamento de duas ou três colaboradoras da Instituição e são serviços incluídos na mensalidade dos Utentes. A participação dos Utentes nesta atividade está dependente do parecer médico, do grau de dependência e de incontinência urinária de cada Utente;
 - 1.4. **Atividades musicais** – Atividades de animação musical, individuais ou em grupos, coordenadas por uma Profª de Música (contratada pela Instituição). Estas atividades decorrem

- semanalmente na Instituição, com ou sem acompanhamento das Colaboradoras e são serviços que estão incluídos na mensalidade dos Utentes;
- 1.5. **Ginástica geriátrica** – Atividades de ginástica geriátrica, preferencialmente em grupos, coordenadas por uma Profª de ginástica (contratada pela Instituição). Estas atividades decorrem semanalmente na Instituição, com ou sem acompanhamento das Colaboradoras e são serviços que estão incluídos na mensalidade dos Utentes;
 - 1.6. Todos estes **Outros serviços e os que a Direção poderá vir a dispor futuramente** poderão ter um custo adicional, tendo em conta a especial onerosidade de cada um, cabendo à Direção decidir sobre esta matéria.

NORMA 30ª

Depósito e guarda dos bens do utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda. Estes, com conhecimento da Direção, deverão ser entregues à guarda da Direção Técnica, mediante recibo/listagem assinada pelas partes, a fim de serem guardados em cofre próprio, de modo a podermos responder pela sua segurança. Esta listagem é arquivada junto ao processo individual do Utente;
2. Aquando da admissão e da saída (falecimento ou desistência) da ERPI desta Instituição, o Utente ou Responsável Legal devem assinar uma relação de bens entregues, lista de bens pessoais que devem deram entrada na ERPI (roupa, calçado, objetos de valor, medicação, ajudas técnicas, etc) devendo referir o seu estado de conservação;
3. Sempre que o Responsável legal pelo Utente pretender retirar roupa ou outros objetos constantes na relação de bens referida no ponto anterior, deve solicitá-lo à Direção Técnica da Instituição, que a entregará mediante registo devidamente assinado;
4. O Utente pode requisitar, à Direção Técnica da ERPI, os seus bens pessoais sempre que pretenda;
5. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, é restituído tudo o que, porventura, possa existir do que o Utente tenha trazido;
6. Os bens e valores que constituem o espólio do Utente, se não forem reclamados pelos familiares ou Responsáveis legais no prazo de 6 meses, a contar da data de saída do Utente, reverterem a favor da Associação de Idosos Mirense;
7. Os Utentes podem ter em seu poder quaisquer objetos de uso pessoal, exceto medicamentos e materiais cortantes ou contundentes, não se responsabilizando a Instituição por objetos e valores que não sejam confiados à sua guarda;
8. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 31ª

Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição, é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. O Técnico responsável, proposto pela Direção, dispõe de uma conta bancária específica, em seu nome pessoal e de um elemento da Direção definido por esta e registado em ata de, gerindo todo o dinheiro dos Utentes que a ela dizem respeito. Sempre que se verificarem mudanças de Direção (novos corpos sociais), esta poderá fazer as mudanças que achar convenientes para o referido momento. As despesas inerentes à gestão desta conta são da responsabilidade dos Utentes que a ela dizem respeito;
3. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
4. 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;

- c. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 32ª

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS da Associação de Idosos Mirense encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. A Instituição conta, também, em regime de avença, com a prestação de serviços de uma Médica, uma Profª de Música e de uma Profª de Ginástica.
3. À Médica (medicina geral e familiar) compete:
 - 3.1. Desempenhar as funções fundamentais do médico de clínica geral, mas especializado no tratamento de certo tipo de doenças ou no ramo particular de medicina, sendo designado em conformidade.
4. À Enfermeira compete:
 - 4.1. Prestar cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias, em estabelecimentos de saúde e de assistência; administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão; colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão.
5. À Animadora sociocultural compete:
 - 5.1. Organizar, coordenar e ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Instituição; acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.
6. À Dietista compete:
 - 6.1. Implementar os procedimentos para assegurar que as refeições servidas ao Utente estejam em boas condições microbiológicas e organolépticas. Para isso deve implementar as atividades, métodos e processos que interfiram diretamente com a qualidade do serviço prestado, participar na implementação e gestão do sistema da qualidade, participar na implementação e gestão do sistema de segurança alimentar (HACCP), assegurar o cumprimento, por parte dos manipuladores de alimentos, das boas práticas de higiene. Elaborar regimes alimentares para indivíduos sãos e doentes; recolher elementos (condições físicas, idade) respeitantes ao indivíduo a quem as dietas se destinam; calcular as percentagens de proteínas, hidratos de carbono e gorduras necessárias ao indivíduo; Consultar tabelas sobre o valor calórico dos alimentos; proceder a inquéritos alimentares, à inspeção de alimentos e verificar as suas características organolépticas.
7. À Contabilista/Administrativa compete:
 - 7.1. Organizar e dirigir os serviços de contabilidade e administrativos; elaborar o plano de contas; fornecer os elementos contabilísticos necessários à definição da política orçamental e organizar e assegurar o controlo de execução do orçamento; elaborar ou certificar os balancetes e outras informações contabilísticas; proceder ao apuramento de resultados e subscrever a escrita da Instituição.
8. À Secretária compete:
 - 8.1. Para além das funções definidas no CCT, poderá desempenhar ainda outras tarefas administrativas não especificadas, que variam consoante a natureza e importância do serviço, tais como, redigir manualmente ou a computador documentos vários solicitados pelos Técnicos

- da Instituição (relatórios, cartas, notas informativas), examinar, separar e distribuir o correio recebido, efetuar registos de pessoal, fazer atendimento telefónico, prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral, fazer operações contabilísticas de recebimento de mensalidades, emitir faturas e registos de movimentos, dar apoio administrativo à Direção Técnica e Técnicos Superiores. Poderá igualmente desempenhar outras tarefas que possam surgir e que variam consoante as necessidades no sentido de colmatar falhas pontuais de serviço e de acordo com o espírito de polivalência e entreaajuda promovido pela Instituição.
9. À **Profª de Música** compete:
- 9.1. Coordenar e desenvolver as atividades de animação musical a todos os Utentes da Instituição, quer individualmente, quer em grupo (dependentes, independentes e acamados).
10. À **Profª de Ginástica** compete:
- 10.1. Coordenar e desenvolver as atividades de ginástica geriátrica a todos os Utentes da Instituição.
11. Ao **Trabalhador Auxiliar (serviços gerais) / Motorista** compete:
- 11.1. Coordenar e orientar a atividade da área dos serviços gerais sob a sua responsabilidade. Conduzir veículos ligeiros, possuindo para o efeito carta de condução profissional; fazer o transporte de alimentos aos utentes de SAD, transportar os utentes de Centro de Dia e Lar de Idosos. Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos; verificar diariamente os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus; zelar pela carga que transporta e efetua a carga e descarga. Fazer a manutenção dos espaços ajardinados envolventes da Instituição (corte de sebes e relva, poda de árvores, utilização e manutenção de máquinas de corte), requisitar produtos e equipamentos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços da Instituição e aplicá-los, fazer pequenas reparações (canalização, eletricidade, carpintaria, pintura e outras que possam surgir) e fazer a manutenção geral dos equipamentos.
12. À **Cozinheira** compete:
- 12.1. Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; elaborar ou contribuir para a confeção das ementas, receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias; empratar e guarnecer; confeccionar os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.
13. À **Ajudante de cozinheira** compete:
- 13.1. Trabalhar sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos; preparar guarnições para os pratos; executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colaborar no serviço de refeitório.
14. À **Ajudante de ação direta** compete:
- 14.1. Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: receber os utentes e fazer a sua integração; proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços; assegurar a sua alimentação regular; recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; prestar cuidados de higiene e conforto dos utentes e instalações; substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes e proceder ao acondicionamento e arrumação dos mesmos; requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição.
15. À **Trabalhadora auxiliar (serviços gerais)**
- 15.1. Proceder à limpeza e arrumação das instalações; assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; servir refeições em refeitórios; desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetuar o transporte de cadáveres; desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

NORMA 33ª

Direção Técnica/Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica/Coordenação Técnica da ERPI é assegurada por uma **Técnica com formação no âmbito das Ciências Sociais e Humanas**, nos termos do disposto no nº 1 da Norma X do Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de novembro; publicado no Diário da República nº 264 Iª série B e cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Diretora Técnica compete, em geral, dirigir o estabelecimento, designadamente:
 - 2.1. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - 2.2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
 - 2.3. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
 - 2.4. Participar nos processos de candidatura e de admissão dos Utentes da Instituição;
 - 2.5. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
 - 2.6. Garantir a supervisão do pessoal da ERPI;
 - 2.7. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
 - 2.8. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos Utentes;
 - 2.9. Participar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos;
 - 2.10. Desde que autorizada pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à Comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere
3. O quadro de pessoal tem ainda uma **Técnica Superior de Serviço Social**, a quem compete exercer todas as funções delegadas pela Diretora Técnica, bem como substituí-la nas suas ausências e impedimentos.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 34ª

Direitos e deveres dos Utentes

1. São **direitos dos Utentes**:
 - 1.1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
 - 1.2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;
 - 1.3. Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
 - 1.4. Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
 - 1.5. Ter a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta esteja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
 - 1.6. Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - 1.7. Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - 1.8. Ter acesso à ementa semanal;
 - 1.9. Não ser suspenso ou excluído dos serviços da ERPI sem previamente ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.
2. São **deveres dos Utentes e Representantes**:
 - 2.1. Tratar com respeito e dignidade os Dirigentes da Instituição, Direção Técnica, Técnicos Superiores, Colaboradores, Voluntários e os outros Utentes;

- 
- 2.2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Associação e para terceiros;
 - 2.3. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de Serviços para além do plano estabelecido;
 - 2.4. Participar, tanto quanto possível, na execução das atividades proporcionadas pelo apoio domiciliário;
 - 2.5. Não exigir do pessoal afeto à ERPI da Instituição a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
 - 2.6. Comunicar previamente à Diretora Técnica, Técnica de Serviço Social ou à Colaboradora da ERPI, eventuais saídas do seu domicílio;
 - 2.7. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
 - 2.8. Respeitar as regras constantes do presente regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
 - 2.9. Os Representantes dos Utentes devem:
 - 2.9.1. Comparecer nas Instalações da ERPI da Associação de Idosos Mirense sempre que seja solicitado;
 - 2.9.2. Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do Utente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes.

NORMA 35ª

Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos da ERPI desta Instituição:
 - 1.1. Ser tratada com respeito;
 - 1.2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - 1.3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - 1.4. Ver respeitado o património da ERPI;
 - 1.5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou Representante no ato da admissão;
 - 1.6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o Utente que de forma grave ou reiterada viole as regras constantes do presente regulamento, e, nomeadamente pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize;
2. São deveres da ERPI desta Instituição:
 - 2.1. Prestar os serviços constantes do Regulamento Interno e garantir a qualidade e o bom funcionamento dos mesmos, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Utente;
 - 2.2. Proceder à admissão dos Utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
 - 2.3. Proporcionar acompanhamento adequado a cada Utente;
 - 2.4. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço admitindo profissionais idóneos;
 - 2.5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços designadamente através de auscultação dos utilizadores;
 - 2.6. Manter os ficheiros de pessoal e de Utentes atualizados;
 - 2.7. Manter atualizados os processos individuais dos Utentes;
 - 2.8. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos Utentes;
 - 2.9. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA 36ª

Direitos e deveres dos Colaboradores

1. São direitos dos Colaboradores:

- 1.1. Os Colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos Utentes, suas famílias e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;
- 1.2. Todos os direitos dos Colaboradores, designadamente, vencimentos, férias, faltas e licenças estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

2. São deveres dos Colaboradores:

- 2.1. Os Colaboradores deverão respeitar todos os Utentes garantindo os seus direitos;
- 2.2. Tratar com respeito e dignidade os Dirigentes da Instituição, Direção Técnica, Técnicos Superiores, Voluntários e os outros Colegas de trabalho;
- 2.3. Os Colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;
- 2.4. Os Colaboradores deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
- 2.5. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao Colaborador o direito de ser ouvido.

NORMA 37ª

Contrato

1. Precedendo a entrada na Instituição, ou aquando desta, será celebrado por escrito o respetivo contrato de prestação de serviços entre o Utente e/ou seu Representante e a ERPI da Associação de Idosos Mirense, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 38ª

Interrupção da Prestação dos serviços por Iniciativa do Utente

1. O Utente pode a todo o tempo desistir da prestação de cuidados por parte da Instituição, informando esta com 30 dias de antecedência;
2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o Utente se encontre hospitalizado ou vai de férias, avisando neste caso a Instituição com 8 dias de antecedência, beneficiando, em ambos os casos de uma redução de 10% na sua mensalidade, quando a ausência ultrapassar 15 dias não interpolados.

NORMA 39ª

Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessaçã o da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalizaçã o, por desistênci a, por morte do utente ou por não cumprimento dos deveres constantes no ponto 2. da Norma 34ª (Deveres dos Utentes) do presente regulamento;
2. Por denúncia ou por desistênci a, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestaçã o de serviços.

NORMA 40ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislaçã o em vigor, a ERPI da Associaçã o de Idosos Mirense possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, no Gabinete da Diretora Técnica que é a responsáve l pela sua gestã o e encaminhamento.

NORMA 41ª

Sugestões/Opiniões

1. São facultados impressos de recolha de Sugestões/Opiniões aos Utentes da ERPI. Para tal existe na Instituição caixas de recolha de sugestões/opiniões em local bem visível, nas entradas principais do edifício, acompanhadas de impressos próprios;
2. Todas as Sugestões/Opiniões (orais ou escritas) são comunicadas à Direção da Instituição, pela Direção Técnica, que posteriormente averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.
3. Semanalmente e em horário afixado na Instituição, um elemento da Direção da Associação está disponível na Sala de Reuniões, para atender Utentes, Familiares ou Representantes e Colaboradores.

NORMA 42ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. A passagem de serviço de turno deve ser feita por escrito no Livro de Ocorrências da Instituição e onde as Colaboradoras registam as ocorrências

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 43ª

Gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos

1. Os maus-tratos na prestação de cuidados aos Utentes são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do indivíduo;
2. Sempre que ocorrer uma situação de negligência, abusos e maus tratos de Colaboradores para com os Utentes e vice-versa, ou quem dela se perceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação superiormente. As situações serão analisadas pela Diretora Técnica e geridas de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor e Manual de Processos-Chave da ERPI ou legislação em vigor.

NORMA 44ª

Situações de emergência

1. Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, v.g., mal-estar, engasgamento, intoxicação, é contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica – INEM (112);
2. Em caso de doença ou acidente, a Associação de Idosos Mirense comunica o sucedido ao Responsável legal pelo Utente ou a outra pessoa que conste na Ficha de Inscrição para o efeito, o qual deverá providenciar uma consulta ou deslocação ao Hospital;
3. A ERPI desta Instituição salvaguardará os procedimentos considerados urgentes e adequados, ficando as despesas a cargo do Utente ou do Responsável legal, o qual deverá acompanhar o Utente durante o período de hospitalização, caso não o faça e sempre que for possível, a Instituição poderá disponibilizar uma Colaboradora para os acompanhar, sendo que as despesas com transportes e horas extraordinárias da Colaboradora serão debitados ao Utente ou representante legal.

NORMA 45ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI da Associação de Idosos Mirense, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 46ª
Integração de Lacunas

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

NORMA 46ª
Foro Competente

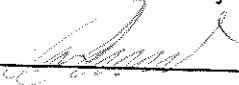
O foro competente para a resolução de eventuais litígios é aquele em cuja jurisdição se integrar o concelho de Mira.

NORMA 48ª
Entrada em Vigor

O presente regulamento, foi aprovado em Reunião de Direção a **23 de novembro de 2015** e entra em vigor a partir de **23 de dezembro de 2015**.

P'la Direção da Associação de Idosos Mirense

O Presidente da Direção



(Carlos Moreira Camarinha, Prof.)

Nota – Entregar um exemplar ao utente ou Responsável

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

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

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

(Assinatura do utente/familiar ou representante legal)

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