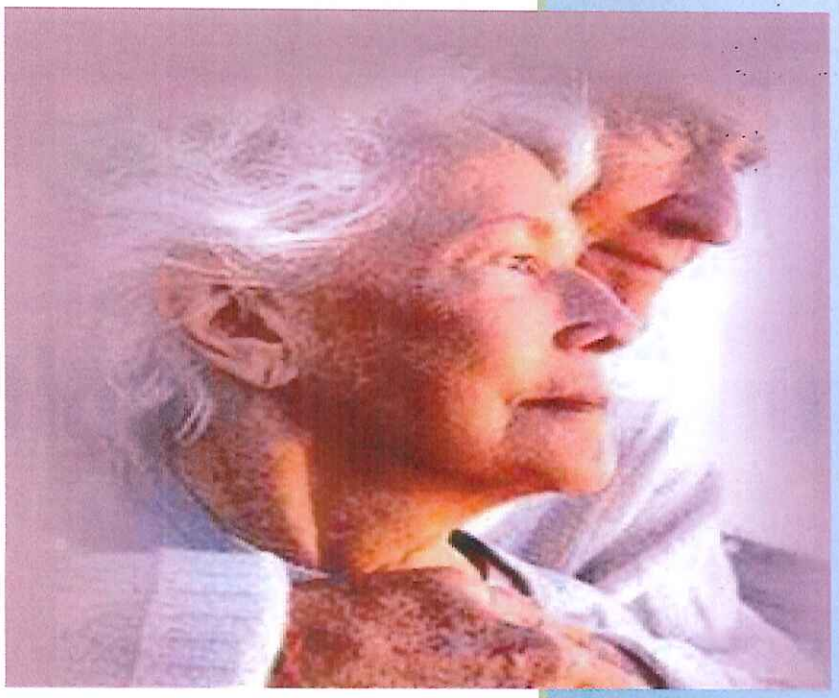
Centro Social Paroquial Imaculado
Coração Maria de Vila Cova

2022/2023

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Regulamento Interno



Capitulo I

Enquadramento Legal

Artigo 1 °

Disposições gerais

O Lar de Idosos, no Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria (CSPICM), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), constitui-se como uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento coletivo, num contexto de "residência assistida", para pessoas com idade correspondente à estabelecida para a reforma, ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social, sem dependências causadas por estado agravado de saúde do qual decorra a necessidade de cuidados médicos e paramédicos continuados ou intensivos, pretendem integração em estrutura residencial, podendo aceder a serviços de apoio biopsicossocial, orientados para a promoção da qualidade de vida e para a condução de um envelhecimento sadio, autónomo, ativo e plenamente integrado.

Artigo 2º

Âmbito de Aplicação

A Resposta Social, Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria, designado por ERPI, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Braga em 13/10/2010, rege-se pelas normas sob identificadas.

Artigo 3º

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

b) Portaria nº 218-D/2019, de 15 de Julho;

d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 4º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 5º

Destinatários e Objetivos

1. São **destinatários** da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas:

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

b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;

c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem-se **objetivos** principais desta resposta:

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 ativo;

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

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

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

h) Promover o envolvimento e competências da família. E ainda, de acordo com cada caso:

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

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

k) Promover a intergeracionalidade;

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

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

Artigo 6º
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)Cuidados de imagem;

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

g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

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

i) Administração de fármacos, quando prescritos.

2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:

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

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

3.A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros **serviços extraordinários**, não contemplados na comparticipação mensal os seguintes:

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

b) Fisioterapia;

c) Cabeleireiro;

d)Medicamentos;

e)Fraldas;

f)Consultas médicas particulares;

g)Hospitalização;

h)Cirurgias;

i) Cuidados de enfermagem e de especialidade;

j)Produtos de Higiene.

4. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a assistência religiosa.

Artigo 7º

Instalações

1. A Resposta Social Lar de Idosos, do Centro Social Paroquial Imaculado Coração Maria de Vila Cova, está sediada na Rua Mosteiro de Banho nº 1959, freguesia de Vila Cova, concelho de Barcelos, e as suas instalações são compostas pelas seguintes respostas sociais: Lar de Idosos, Centro de Dia, SAD, Creche, C.A.T.L.

2.O Lar de Idosos possui as seguintes áreas:

2.1 – Zona Reservada aos clientes

a) 10 Quartos individuais com casa de banho;
b) 10 Quartos duplos com casa de banho;
c) 1 Sala de Atividades;
d) 1 Sala de Informática;
e) 2 Casas de banho individuais;
f) 3 Salas de Estar;
g) 1 Terraço;
h) 1 Varanda;
i) 1 Gabinete de saúde;
j) 1 Capela;
k) Refeitório;
l) 1 Gabinete de Estética;
m) Elevador de acesso aos quartos na ala de cima.

2.2 Zona Reservada ao Pessoal

a) Gabinete do Diretor Técnico;
b) Gabinete da Direção;
c) Gabinete das Técnicas;
d) Sala de Reuniões;
e) Cozinha;
f) 3 Rouparias;
g) 1 Zona de Sujos;
h) Lavandaria;
i) 3 Casas de banho;
j) 1 Sala de descanso das colaboradoras;
k) Secretaria;
l) Gabinete administrativo;
m) Balneários com cacifos;
n) Zona de apoio à Confeção de alimentos;
o) Elevador de acesso à Cave;
p) Garagem;
q) Zona de arrumos;
r) Multiusos.

Capitulo II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Artigo 8º

Condições de admissão

São condições de admissão nesta Resposta Social:

1. A situação económico-financeira precária;
2. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando no entanto com carácter excecional a admissão de candidatos de idade inferior sempre que a situação socioeconómica e saúde o justifique;
3. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
4. Risco de isolamento pessoal, social e geográfico;
5. Conflito Familiar/marginalização/exclusão;
6. Situações de emergência social;
7. Situação de dependência relativa pela condição física ou psíquica em que perca a sua autonomia;
8. Ausência de alternativa residencial digna;
9. Ser utente de uma das Resposta Sociais do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria;
10. Ser Residente ou natural da freguesia de Vila Cova ou da área geográfica circundante da resposta social;
11. A data da ficha de pré- inscrição na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas.

A prioridade de admissão do utente irá ser conjugada por vários itens e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.

Artigo 9º

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
   a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e, quando necessário, do representante legal;
   b) Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

d) Cartão de Utente do cliente;

e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;

f) Declaração de Rendimentos (I.R.S. e anexos) do cliente e agregado familiar;

g) Relatório médico comprovativo da situação Clinica do utente;

h) Duas fotografias tipo passe do cliente;

i) Atestado de residência do cliente.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do Centro Social Paroquial Imaculado Coração Maria.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de Inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. Após registo de admissão será organizado um processo individual para cada utente, sendo os dados confidenciais e restritos;
6. Existindo vaga a admissão é feita imediatamente após decisão da Direção do Centro Social. Não existindo vaga no imediato, fica o cliente inscrito em lista de Inscrições registada em livro ou ficheiro próprio;
7. À Direção reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas ou entregues, pelos clientes ou familiares, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas;

Artigo 10º

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Pessoas em situação económico-financeira precária;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Conflito familiar/marginalização/exclusão;
4. Situações de emergência social;
5. Risco de Isolamento social;
6. Ausência de alternativa residencial digna;

7. Idade do Cliente;
8. Ser Residente ou natural da freguesia de Vila Cova;

9.Ser utente de uma das Resposta Sociais do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria.

Artigo 11º

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão o mesmo é analisado pela Diretora Técnica da Instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir a admissão de novos clientes a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

Artigo 12º

Acolhimento dos Novos Clientes

Planeamento do Acolhimento ao Cliente:

O responsável pela integração do cliente na Estrutura Residencial efetua o planeamento da fase de acolhimento do cliente, devendo para o efeito:

a) Marcar data de ingresso do cliente;
b) Efetuar a recolha e o tratamento de toda a informação relativa ao cliente, obtida durante a fase de candidatura, bem como da avaliação das necessidades e expectativas inicias do cliente (inclusive informação da entrevista de avaliação

diagnóstica);

c) Efetuar uma reunião conjunta com a equipa técnica e ajudantes de ação direta, para passagem de informação relevante face às especificidades do cliente, nomeadamente aos colaboradores que lidarão mais direta e frequentemente com o cliente;

d) Efetuar uma reunião com os restantes residentes da Estrutura Residencial, preparando-os para a entrada de um novo residente e planeando com estes, caso aplicável, a melhor maneira de acolher o novo residente, permitindo que este se sinta o mais rapidamente possível envolvido na comunidade residencial;

e) Efetuar reuniões ou articulações com outras áreas, colaboradores, significativos do cliente, voluntários, entre outros, que se considere pertinente, param o sucesso do acolhimento do cliente.

Programa de Acolhimento:

O *Programa de Acolhimento* é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, devendo, como referência, não ser inferior a 6 meses.

O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais (internas e externas), com vista a estabelecer/manter laços de proximidade, facilitadores deste processo.

No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) diretor(a) técnico(a) da Estrutura Residencial que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes atividades:

a) Apresentar a equipa responsável pela Estrutura Residencial, nomeadamente os ajudantes de ação direta que articularão com o cliente;

b) Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste. Se o cliente se fizer acompanhar por um familiar, deverá ser-lhe facultada a possibilidade de o mesmo apoiar o cliente na referida instalação;

c) Apresentar o cliente aos restantes utentes que integram a Estrutura Residencial;

d) Gerir, Adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;

e) Avaliar as reações do cliente;

f) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;

g) Realizar o inventário dos bens do cliente acordados na contratualização;

h) Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas

atividades a desenvolver;

i) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da Estrutura Residencial, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;

j) Divulgar os mecanismos de participação na Organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;

k) Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do *Programa de Acolhimento*, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/integração e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações.

Artigo 13º

Processo Individual do Cliente

O Lar de Idosos, segundo a legislação em vigor, deverá possuir "Registo Individual" do cliente, aqui designado Processo Individual do Cliente, sendo constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da Ficha de Inscrição, à qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.

Deverão fazer parte deste Processo Individual, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com a Estrutura:

a) Ficha de informação disponibilizada ao cliente;

b) Ficha de Inscrição;

c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;

d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;

e) Contrato;

f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente (familiar, representante legal, outro);

g) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura;

h) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;

i) Processo Individual de saúde;

j) Identificação de contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/ necessidade;

k) Ficha de Avaliação diagnóstica;

l) Relatório do Programa de Acolhimento do cliente;

m) Relatório de Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente;

n) Relatório (s) de monitorização e avaliação do PI;

o) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;

p) Registo das ocorrências de situações anómalas;

q) Registo de períodos de ausência;

r) Registo de Cessação da Relação Contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos;

s) Outros, considerados relevantes.

O Processo Individual do cliente é arquivado na Instituição em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contido. Cada Processo Individual deverá ser atualizado pelo menos trimestralmente.

O cliente ou significativos (sujeito a autorização do cliente) têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nelas contidas.

Artigo 14º
Lista de Espera

1. O Responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente ou significativos, ou sempre que solicitado, da posição do cliente na lista.
2. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista dos candidatos volta a contactar, novamente, todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que

foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

3. Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, o responsável pela gestão da lista remete para a equipa técnica a Lista de Candidatos.
4. A organização periodicamente procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade, ou não pretendem continuar a fazer parte desta.
5. Quando o cliente ou significativos informam que não se encontram interessados na manutenção da lista de candidatos, a Organização procede ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de um ano, e à atualização da lista.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15º
Horários de Funcionamento

1. O horário de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é de 24H por dia, todos os dias da semana e 365 dias por ano.
2. A Secretaria do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria encontra-se em funcionamento de segunda a sexta-feira, das 08:30h às 19:00h.

Artigo 16º
Horário de Visitas

O Horário das visitas desta resposta social é:

De Segunda a Sexta-feira – M: 10:30h-11:30h

T-15:00 h-18:00 h

Sábado e Domingo – M: 10:00 h-12:00 h

T: 14:30h – 19:00 h

Artigo 17º

Cálculo do Rendimento

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do

ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

e) Outras fontes de rendimento, exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas:**

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Artigo 18º
Tabela das Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 do Artigo nº 17 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á **prova dos rendimentos** do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outros documentos probatórios;

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1deste artigo, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos

chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações 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 comparticipação complementar.

9. Encontra-se fixado o valor de 1.100,00€ para utentes extra acordo de cooperação.

Artigo 19º
Revisão da Comparticipação familiar mensal

1. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal nos seguintes casos:
   a) Quando o serviço ou equipamento não forneça alimentação, ou o utente não usufrua das refeições fornecidas;
   b) Quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.
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.

Artigo 20º
Situações Especiais

1.A Direção do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria, sob proposta da Direção Técnica da ERPI, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através da análise sócio-económica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.

Artigo 21º
Pagamento da mensalidade

1. O pagamento das comparticipações familiares mensais deverá ser efectuado na secretaria da Instituição, impreterivelmente até ao dia 8 de cada mês, no horário das 08:30h às 19:00h.
2. O atraso do pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até dia 10 (dia 18) e de 20%, até 20 dias de atraso (28).
3. Não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo idoso ou pelo seu responsável as despesas com medicamentos, cuidados médicos e de enfermagem ou de reabilitação extra-lar, funeral, fraldas, produtos de higiene, transporte para o hospital ou consultas, cirurgias, entre outros.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV- DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 22º
Alimentação

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.
2. As refeições, são servidas no refeitório, só em casos de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no quarto.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas de forma a poderem ser consultadas pelos utentes e familiares.
4. As Ementas são elaboradas tendo em conta as especificidades alimentares de cada utente e verificadas por uma nutricionista afeta à Instituição.
5. **O horário de referência das refeições é:**
   a) Pequeno-almoço das 08:00 às 09:30 horas;
   b) Reforço Matinal às 10:30h;
   c) Almoço às 12:30horas;
   d) Lanche às 16:00 horas;
   e) Jantar às 19:30 horas;

f) Para além das refeições anteriores, é garantido um suplemento alimentar, designado por uma ceia ligeira, aos utentes que o pretendam ou necessitem.

Artigo 23º

Cuidados de Higiene e Imagem

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.
2. O Serviço de Cuidados de Imagem baseia-se na prestação semanal de cuidados que promovam a autoestima do utente.

Artigo 24º

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 são marcadas, para melhor identificação.

Artigo 25º

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais

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

Artigo 26º

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

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

Artigo 27º

Cuidados de Enfermagem e Acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, contudo os materiais utilizados em cada utente são contabilizados, extra-mensalidade;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Artigo 28º

Administração de Fármacos

Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita.

Artigo 29º

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

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

Artigo 30º

Serviço de Transporte

1. Sempre que o utente necessite ir a consultas, será providenciado o transporte para a sua deslocação.
2. O Serviço de transporte proporcionado pela Instituição, Bombeiros ou Táxis tem um valor de deslocação ao KM.

Artigo 31º

Outros Serviços

1. A Instituição possibilita aos utentes outros Serviços, sendo prestados por Entidades externas;
   a)Terapia da Fala;
   b)Fisioterapia;
   c) Podologia;
   d) Entre outros

Artigo 32º

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

O Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor do cliente, salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direção do respetivo Estabelecimento, mediante recibo, ficando, neste caso, depositados em nome do cliente.

CAPÍTULO V – Maus Tratos

Artigo 33º

(Formas de maus-tratos a idosos)

1.Maus Tratos Físicos: qualquer forma de agressão física (espancamentos, golpes, queimaduras, fraturas, administração abusiva de fármacos ou tóxicos, relações sexuais forçadas);

2. Maus-tratos psicológicos ou emocionais: condutas que causam dano psicológico como manipulação, ameaças, humilhações, chantagem afetiva, desprezo ou privação do poder de decisão, negação do afeto, isolamento e marginalização;

3. Negligência: não satisfazer as necessidades básicas (negação de alimentos, cuidados higiénicos, habitação, segurança e cuidados médicos);

4.Abuso económico – impedir o uso e controlo do próprio dinheiro, exploração financeira e chantagem económica;

5.Autonegligência: incapacidade de um indivíduo desempenhar tarefas de autocuidado.

Artigo 34º

(Metodologias de ação em identificação de maus tratos)

1. Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos, compete ao colaborador que as identifique informar o(a) Diretor (a)/ Coordenador Técnico(a) (DT) que registará o sucedido no **Boletim de Não Conformidade e Ocorrência.**

2.Dependendo da gravidade da situação, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatamente (situações menos graves) ou remeter a questão para a Direção. Em casos muito graves, o(a) DT deverá informar a Direção que, após análise toma as medidas consideradas adequadas à situação, nomeadamente a sua sinalização às entidades competentes.

3.Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar. Impõe-se que se avaliem, nomeadamente: as características da família; o grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa; a qualidade do afeto; o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa; o possível desgaste que os familiares sentem face à situação; a natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

Artigo 35º

Pessoal

O quadro de pessoal à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

Artigo 36º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Presidente da Instituição.

Artigo 37º

Direitos e Deveres dos Utentes

1. Constituem **direitos dos utentes:**
   a) Todos os utentes devem cumprir as normas constantes no Regulamento Interno do Lar, do qual terão conhecimento aquando da sua admissão;
   b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
   c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
   d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
   e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
   f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
   g) Apresentar reclamações sobre o serviço ao Técnico da Resposta Social;
   h) Usufruir de um período de férias anual;
   i) Ter apoio na gestão do seu pecúlio caso necessário.
2. Constituem **deveres dos utentes**, para além dos já citados anteriormente:

a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
b) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja receitado fora da Instituição;
c) Devem proceder ao pagamento da comparticipação familiar estipulada até dia 8 de cada mês. Excecionalmente e com justificação plausível pode haver um adiamento deste prazo;
d) Participar na medida dos seus interesses na vida da ERPI, promovendo uma participação ativa na sociedade;
e) Comunicar com quinze dias de antecedência quando pretende sair do lar definitivamente ou para férias.

Artigo 38º

Dos Trabalhadores/Voluntários

1. Todos os trabalhadores deverão respeitar os utentes, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
2. É dever dos trabalhadores desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa e para a melhoria da prestação de serviços zelando pelo bom nome da instituição;
3. As Colaboradoras têm o direito de serem respeitados pelos utentes e seus familiares, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

Artigo 39º

Direitos e Deveres do Centro Social Paroquial Imaculado Coração Maria

Direitos do Centro Social Paroquial Imaculado Coração Maria, os seguintes:
1. A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
2. Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir à família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras pré-estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS's;

3. Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares/ responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

Deveres do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria:

1. Assegurar a Prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção de autonomia e independência;
2. Proporcionar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os seus usos e costumes;
3. Proporcionar o conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio, com boa visibilidade;
4. Proporcionar a promoção de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
5. Promover o relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, colaboradoras do lar e comunidade, de acordo com os seus interesses;
6. Promover a participação dos residentes nas atividades da vida diária, bem como na gestão do lar, na medida dos seus desejos e possibilidades;
7. Proporcionar a assistência religiosa sempre que o idoso ou seus familiares o solicitem;
8. Prestar apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade;
9. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do seu falecimento na posse do residente, serão descriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois funcionários do lar e entregue nos serviços administrativos do lar. Estes bens e valores, serão entregues aos herdeiros legítimos, que os poderão levantar no prazo de 3 anos, findo o qual reverterão para a Instituição.

Artigo 40º

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/ serviço, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral aceitação.

Artigo 41º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1.As Situações em que é admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente são:

a) Inadequação dos serviços às necessidades;
b) Insatisfação do cliente;
c) Inadaptação do cliente aos serviços;
d) Mudança de Residência de família.

2.A cessação do Contrato de alojamento por parte do cliente deve ser comunicado com a antecedência de 30 dias à Instituição.

3. Caso o cliente não dê a conhecer com antecedência a Interrupção da prestação de Cuidados terá de liquidar a Mensalidade referente ao mês seguinte.

Artigo 42º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador pode ocorrer por:

a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
b) Morte;
c) Denúncia;
d) Mudança de Resposta Social;
e) Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar os serviços;
f) Inadaptação do cliente aos serviços.

2.O Cliente se quiser proceder à cessação do Contrato de alojamento deve dar a conhecer à Instituição com 30 dias de antecedência.

Artigo 43º

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 44º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 45º

Disposições Complementares

1.Os familiares ou pessoas mais próximas dos utentes serão contatadas sempre que se justifique, quer por motivos de inadaptação, quer por problemas de saúde ou de falecimento;

2.Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele, e no caso de surgir alguma situação urgente, quer do foro da saúde, ou falecimento, a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pela Instituição.

1. Os familiares podem prestar apoio ao utente, contudo deverão ter sempre presente as regras da Instituição.
2. Sempre que o familiar pretenda levar o utente da Instituição deve avisar a Diretora Técnica;

3. O Familiar sempre que considere oportuno e em articulação com a Diretora pode acompanhar o utente nas deslocações exteriores;
4. Cada cliente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem seguro, sendo este pago pela própria Instituição.

Artigo 46º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a resposta social, Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas do CSPICM possui livro de reclamações em formato físico, que poderá ser solicitado junto do Diretora Técnica da Instituição ou na ausência desta, junto da secretaria da Instituição, sempre que desejar. Poderá ainda aceder ao livro de reclamações eletrónico.

Artigo 47º

Regulamento Geral de Proteção de dados

Com a implementação do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) que entrou em vigor no do dia 25 de maio de 2018.

Os dados pessoais fornecidos ao **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL IMACULADO CORAÇÃO DE MARIA, IPSS,** contribuinte n.º 501.547.479, NISS 20007652685, com sede na Rua Mosteiro de Banho, n.º 1959, freguesia de Vila Cova, concelho de Barcelos, destinam-se para efeitos de processo individual do cliente.

Artigo 48º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção do Centro Social Paroquial Imaculado Coração de Maria de Vila Cova.

O presente regulamento entra em vigor em 25 de Janeiro de 2023.

Regulamento Aprovado pela Direção, 25 de Janeiro de 2023