



**Centro Social
Paroquial
de Alameda**

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Centro Social Paroquial de Alameda
Largo Professor José Lopes Machaz S/N
6000-001 Alameda
Telefone – 272 726 239
Email: centrodealameda@gmail.com

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

A resposta social designada de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial de Alameda, licenciada através do alvará n.º 3/2013 emitido em 21/08/2013 pela Câmara Municipal de Castelo Branco, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Castelo Branco em 05/12/2012, cujos estatutos se encontram registados no livro n.º 105/85 das Associações de Solidariedade Social, fls. 5 e verso em 19/09/1985, publicado no DR II série de 116 de 20/05/1983 e na Direção-Geral de Segurança Social, tem as suas instalações no Largo Professor José Lopes Machaz S/N, 6000-001 Alameda.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;
2. Portaria n.º 218-D/2019 que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social
3. Portaria n.º 67/2012 de 21 de março que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.

4. Decreto – Lei nº 33/2014 de 4 de março que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circular nº 4/2014 – Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos/deveres e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA 4ª

Objetivos da Resposta Social

Constituem objetivos da estrutura residencial, designadamente, os seguintes:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- d) Potenciar a integração social.

NORMA 5ª

Princípios de Atuação

A estrutura residencial rege -se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e corresponsabilização do residente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.

NORMA 6ª

Destinatários

1. A Estrutura Residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos, que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. A Estrutura Residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificada.
3. A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA 7ª

Serviços Prestados

1. A Resposta Social ERPI presta conjunto de atividades e serviços, designadamente:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;

- b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Tratamento de roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - f) Apoio no desempenho das atividades diárias;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A estrutura residencial deve permitir:
- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.
3. A estrutura residencial pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fisioterapia, hidroterapia, cuidados de imagem e transporte.
4. A estrutura residencial deve ainda permitir a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.
5. A ERPI assegura ainda outros serviços suplementares, cujo custo é suportado pelo utente e/ou seus descendentes e/ou outros familiares:
- a) Despesas em taxas moderadoras, exames de diagnóstico e transporte de ambulância;

- b) Aquisição de bens e serviços (por exemplo: medicação)
- c) Material de incontinência.

NORMA 8ª

Lotação

A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial de Alameda tem capacidade para 32 utentes:

- i. 7 camas em extra acordo;
- ii. 22 camas compartilhadas pelas Segurança Social;
- iii. 3 camas para vagas sociais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 9ª

Condições De Admissão

1. São condições de admissão nesta Resposta Social as seguintes:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas da Norma 6ª;
 - b) Manifestar vontade em ser admitido ou, em caso de impossibilidade do próprio, seja o seu responsável a manifestá-la.

NORMA 10ª

Candidatura | Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do seu representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Certificado médico comprovativo da inexistência de doença infetocontagiosa impeditiva da normal vivência na Resposta Social;
 - f) Relatório médico, com resumo do estado geral de saúde, medicação prescrita e indicação de dieta, caso se aplique;

- g) Comprovativo dos rendimentos do candidato e agregado familiar;
 - i. Para a Resposta Social de ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta, ou seja, o candidato;
 - h) Comprovativo de rendimentos dos descendentes e/ou outros familiares, caso se aplique;
 - i) Declaração assinada pelo candidato/responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira, entre as 09h00 e as 17h00, com intervalo para almoço das 13h00 às 14h00.
 3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 1 e 2, deverão ser entregues no Gabinete de Serviço Social de acordo com o horário anteriormente referido.
 4. Sempre que solicitado, será efetuada uma visita guiada às instalações do Centro Social Paroquial de Alameda.
 5. Em situação de incapacidade na expressão de livre vontade, o pedido de admissão deve ser formulado por um parente ou pessoa idónea da comunidade com quem o(a) utente se relacione e que assuma a responsabilidade pelo pedido efetuado.
 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 7. Os candidatos que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em dossier próprio – Lista de Espera – não conferindo, no entanto qualquer prioridade na admissão. Tal facto será comunicado ao candidato ou seu responsável, telefonicamente.

NORMA 11ª

CrITÉrios De AdmissÃO

1. São critérios de admissão na seleção dos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação:
 - a) No âmbito do acordo de cooperação, privilegiar as pessoas ou grupos economicamente mais desfavorecidos, conforme alínea e) do artigo 12º da portaria 196 – A/2015 de 1 de julho.
 - b) Ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar os cuidados básicos;
 - c) Grau de dependência;
 - d) Isolamento geográfico;
 - e) Situação de dependência, que não pode ser gerida noutra resposta social;
 - f) Idade;
 - g) A frequência de outras respostas sociais;
 - h) Ser natural ou residir na freguesia de Alameda ou limítrofes;
 - i) Ter familiares, nomeadamente cônjuge, a frequentar a resposta social;
2. São critérios de prioridade fora do acordo são:
 - a) Data de inscrição – Lista de Espera;
 - b) Ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar os cuidados básicos;
 - c) Grau de dependência;
 - d) Isolamento geográfico;
 - e) Situação de dependência, que não pode ser gerida noutra resposta social;
 - f) Idade;
 - g) A frequência de outras respostas sociais;
 - h) Ser natural ou residir na freguesia de Alameda ou limítrofes;

- i) Ter familiares, nomeadamente cônjuge, a frequentar a resposta social;
3. Em caso de empate, terá prioridade o candidato mais antigo da Lista de Espera do Centro Social Paroquial de Alameda.

NORMA 12^a

Admissão

1. Preenchida a Ficha de Inscrição, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta Instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta referida é baseada num relatório social que terá em conta as condições e critérios de admissão constantes neste regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do Centro Social Paroquial de Alameda;
3. Da decisão é dado conhecimento ao candidato/responsável no prazo máximo de 7 dias úteis;
4. Após a 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. Deverão ser ainda entregues os seguintes documentos:
 - a. Boletim de vacinas;
 - b. Cópia de análises e exames recentes;
6. No ato da admissão é assinado, em triplicado, o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços; declaração de aceitação do regulamento Interno e Autorização do Uso de Imagem;
7. Com a assinatura do contrato é devido o pagamento da primeira mensalidade.

8. Após assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao Utente e/ou seu Responsável e o original fará parte integrante do processo individual do utente;
9. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo é sujeito à aprovação das partes, através de adenda ao mesmo, que passa a constar do processo individual do utente;
10. A estipulação de cláusulas especiais é obrigatoriamente reduzida a escrito;

NORMA 13^a

Acolhimento de Novos Clientes e Período Experimental

1. É objetivo do acolhimento avaliar a adaptação do utente. Para tal, elabora-se o Programa de Acolhimento Inicial que se reporta ao período experimental e que terá em conta as necessidades individuais do utente.
2. O período experimental/adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 2 meses.
3. A receção do utente é realizada em colaboração com os restantes elementos das equipas com vista à sua integração global (tendo em conta o perfil/estado de saúde do utente) e à adaptação mútua entre utente e instituição em data e hora acordado. Nesta fase serão ainda:
 - a) Recordados os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - b) Dado conhecimento dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - c) Divulgado o mecanismo de participação dos familiares;
 - d) Elaborada a Lista de Pertences do Utente, procedendo à receção das roupas devidamente identificadas, à medicação do utente e seus objetos pessoais.
 - e) Apresentado a equipa de colaboradores que mais articularão com o utente;

- f) Apresentado os utentes, nomeadamente aqueles que irão acompanhar mais de perto a sua integração;
 - g) Apresentado as instalações, indicando-lhe os respetivos aposentos, áreas de convívio e refeição;
 - h) Apresentado o Programa e Plano de Atividades.
4. Elaboração apos 60 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual.
 5. Findo o período de adaptação e caso o utente não se integre, será realizada uma reavaliação do Programa de Acolhimento Inicial, prolongando-se este, exclusivamente por mais um mês.
 6. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir contrato.
 7. O período experimental não implica a suspensão do pagamento da mensalidade.

NORMA 14^a

Mudança de Quarto

1. Sempre que a situação o exija, a Direção do Centro Social Paroquial de Alameda, reserva-se no direito de efetuar mudanças nos quartos:
 - a) A mudança será sempre considerada como último recurso e poderá ocorrer apenas em situações de urgência, tais como: agravamento do grau de dependência, desentendimentos entre utentes, ajuntamento de casais;
 - b) A verificar-se a mudança, será dado apenas conhecimento aos utentes com a devida antecedência, respeitando as suas preocupações e vontades. Em situações de incapacidade na expressão livre da sua vontade, será dado conhecimento aos familiares responsáveis;

NORMA 15ª

Processo Individual do Cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação do residente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano individual (PI), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PI;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

NORMA 16ª

Lista de Espera

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão, mas para as quais não exista vaga, ou cujo interesse de admissão não seja imediato, são inscritos em Lista de Espera.

2. Para efeitos de inscrição em Lista de Espera, o candidato deverá proceder ao preenchimento de uma Ficha de Inscrição – Lista de Espera e entregar os seguintes documentos probatórios:
 - a. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do Responsável;
 - b. Cartão de Contribuinte do candidato;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d. Certificado médico comprovativo da inexistência de doença infecto-contagiosa impeditiva da normal vivência na resposta social;
 - e. Comprovativo de rendimentos do candidato e agregado familiar;
 - i. Para a resposta social de ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta, ou seja, o candidato;
 - f. Declaração assinada pelo candidato/Responsável em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. O período de inscrições decorre de segunda a sexta-feira, entre as 10h00 e as 17h00, com intervalo para almoço das 13h00 às 14h00.
4. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 2 deverão ser entregues no Gabinete de Serviço Social de acordo com o horário anteriormente referido.
5. Sempre que solicitado, será efetuada uma visita guiada às instalações do Centro Social Paroquial de Alameda.
6. A inscrição do candidato em Lista de Espera respeitará a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização e a ordem de Inscrição.
7. O Candidato ou seu responsável deverá proceder à renovação da inscrição anualmente, durante o mês de janeiro, sob pena de deixar de ser considerado para efeitos de admissão.

8. A informação relativa à situação de cada candidato, relativamente à posição que ocupa na lista de espera, poderá ser por este, ou pelo seu responsável, requerida junto do(a) Assistente Social/Diretor(a) Técnico(a), que prestará a informação adequada.
9. Quando o utente e/ou responsável informar que não está interessado na sua inscrição/manutenção na lista de espera, o processo é arquivado por um período de um ano e atualizada a respetiva lista.

NORMA 17ª

Critérios de retirada da lista de espera

O/A Assistente Social/Diretor/a Técnico/a arquiva o processo e atualiza a lista de espera quando:

- a) O cliente/família informa que não está interessado na inscrição/renovação na resposta social;
- b) Admitido noutra instituição;
- c) Óbito;
- d) Outro motivo referido pelos interessados.

NORMA 18ª

Cessação do Contrato

1. A cessação do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços pode ocorrer por:
 - a) Falecimento do Utente;
 - b) Caducidade por incumprimento do prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de prestação de serviços temporários;
 - c) Mudança de Resposta Social;
 - d) Inadequação dos serviços às necessidades do utente;
 - e) Por revogação por acordo das partes;

- f) A Direção do Centro Social Paroquial de Alameda reserva-se no direito de suspender ou resolver o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente Regulamento, nomeadamente quando ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
- g) Havendo desistência por parte do utente, independentemente das circunstâncias, este, ou o seu responsável, deve comunicar por escrito à Direção do Centro Social Paroquial de Alameda, a intenção de saída e a data prevista com pelo menos 15 dias de antecedência. A comunicação após o dia 16 do mês em questão obriga ao pagamento do valor total da mensalidade.

NORMA 19ª

Depósito e Guarda de Bens e Valores dos Utentes

1. Dos bens pessoais como joias e outros valores de que os utentes se façam acompanhar à data da admissão, será feito o inventário para juntar ao processo individual. Estes ficam à guarda do Centro Social Paroquial de Alameda, podendo ser requisitados na Secretaria sempre que o pretendam. Caso contrário, a Instituição não se responsabiliza pelo dano ou desaparecimento dos mesmos.
2. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
3. Ao utente ou seu Responsável, será pedido reforço de roupas ou outros objetos pessoais sempre que necessário, nomeadamente no que respeita a produtos de higiene pessoal.

NORMA 20^a

Falecimento

1. Em caso de falecimento, será comunicado à família ou pessoa responsável para comparecer na Instituição no imediato, abstendo-se o Lar de o fazer entre as 24h e as 9h do dia seguinte;
2. O 3º Outorgante, subscritor do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços é o único responsável perante a Instituição, por todos os trâmites legais relacionadas com o funeral, incluindo a contratação da Agência Funerária;
3. No caso de falecimento do utente, a pensão desse mês, reverterá a favor do Centro Social Paroquial de Alameda no valor percentual que lhe estiver destinado, sendo o restante restituído à pessoa responsável pelo mesmo, após desconto de pagamentos de débitos existentes na Instituição. A comparticipação será restituída na percentagem devida de acordo com o dia da ocorrência. Assim, se o falecimento ocorrer durante a primeira quinzena, a mensalidade será restituída em 50%, não havendo lugar a qualquer retorno do dia 16 ao fim do mês.
4. Nas situações de falecimento ou rescisão de Contrato, será restituído tudo o que por ventura possa ainda existir do que o utente tenha trazido. Se no prazo de 1 ano os pertences do utente não forem reclamados estes reverterem a favor da Instituição e esta dar-lhe-á o fim que achar mais conveniente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 21^a

Horários de Funcionamento

1. A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial de Alameda, funciona diariamente sem interrupções 24H/dia;

NORMA 22^a

Instalações

1. O Centro Social Paroquial de Alameda está sediado no Largo Professor José Lopes Machaz S/N, 6000-001 Alameda, onde funcionam as Respostas Sociais de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário. É constituído por diversas áreas que se dividem por 2 pisos:
 - a. Piso 0 – Serviço Administrativo, Gabinete da Direção, Gabinete da Direção Técnica, Gabinete Médico/Enfermagem, WC's, Sala de Reuniões, Salão de Cabeleireiro/Barbearia, Sala de Estar e Convívio, Bar, Cozinha (zona de tratamento de legumes, preparação de peixe, carne, confeção, empratamento, lavagem de loiça suja, dispensa, zona de frio e armazém de utensílios e zona de lixo), Refeitório, Lavandaria, Zona de Colaboradores.
 - b. Piso – 1 – Quartos Individuais e duplos com WC privativo, Zona de despejos, Instalação Sanitária com ajuda, Rouparia, Sala de Estar com copa, Sala de Fisioterapia, Sala de Vigilância.

NORMA 23^a

Mobilidade

1. Os utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço;
2. As saídas devem processar-se pela portaria e salvo circunstâncias excepcionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento;
3. As saídas ocasionais são livres para todos os utentes com exceção:
 - a) Dos utentes invisuais ou aqueles que cuja saída, por qualquer limitação física, doença crónica ou idade avançada, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal. Nestes casos só poderão sair, quando acompanhados por um familiar, responsável ou colaborador do Lar.
 - b) Os utentes que estejam sob tratamento clínico, só poderão sair, com autorização médica, respeitando as mesmas regras da alínea a);
 - c) Sempre que o utente se ausente da Instituição deverá este ou o seu responsável:
 - i. Respeitar os horários dos serviços da ERPI;
 - ii. Avisar a Assistente Social, as funcionárias ou a secretaria, da sua ausência e do período da mesma;
 - d) Nos períodos de ausência prolongada, o utente/responsável deverá informar a Assistente Social e preencher o termo de responsabilidade por escrito

NORMA 24^a

Contatos e Relacionamento Social

1. Os utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas podem receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos neste regulamento;

2. As famílias dos utentes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, quer mediante o acolhimento nas respetivas residências, designadamente aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias;
3. As visitas aos utentes devem, por via da regra, processar-se no seguinte horário:

DIAS ÚTEIS, FINS-DE-SEMANA E FERIADOS
Tarde
14H00 às 17H30

4. Em casos extraordinários de agravamento do estado de saúde ou outros, os familiares poderão solicitar à Diretora Técnica/Assistente Social o alargamento do horário de visitas.
5. As visitas efetuam-se na sala de convívio, com exceção aos utentes acamados.
6. As visitas devem respeitar a privacidade dos demais utentes;
7. Os familiares responsáveis pelo utente, sempre que se ausentarem da sua residência habitual devem deixar contacto, ou indicar outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
8. Sempre que uma visita ou funcionário da Instituição aja de forma a prejudicar a tranquilidade e o bem-estar dos outros idosos ou o património da Instituição, é sujeito a advertência ou expulsão, de acordo com a gravidade e consequência do ato;
9. Não são permitidos maus tratos por parte dos utentes. Aquando da sua ocorrência devem ser transmitidos ao/à Diretor(a) Técnico(a)/Assistente Social que após auscultar o utente, solicita a sua observância médica sempre que houver suspeita de demência.
10. O(A) Diretor(a) Técnica/Assistente Social comunica à Direção os factos apurados e esta tomará uma decisão, que poderá culminar na cessação do Contrato de Alojamento e

Prestação de Serviços, dando deste facto conhecimento escrito e fundamentado aos seus familiares, com a antecedência mínima de 8 dias, conforme a gravidade da ocorrência.

11. Assume igual gravidade e consequência as situações em que são propaladas afirmações e factos que, não correspondendo à verdade, põem em causa de forma pública, o bom nome da Instituição e, ou dos seus colaboradores.

NORMA 25^a

Convívio e Animação

1. A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas por si, ou em cooperação com quaisquer instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas;
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e atividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidade de acesso às ações desenvolvidas;
3. São celebradas as datas festivas do Natal, Páscoa, Santos Populares e São Martinho.

NORMA 26^a

Passeios e Deslocações em Grupo

1. O Centro Social Paroquial de Alameda pode organizar passeios e deslocações em grupo, dentro e fora da freguesia de Alameda, sendo a responsabilidade da organização da Direção Técnica e articulação com a Animadora Sociocultural;

2. Sempre que um utente participe em deslocações/passeios em grupo, o seu responsável, sempre que se justifique, será atempadamente informado, excetuando-se os casos em que na altura da admissão, o familiar responsável, tenha dado autorização por escrito, para este tipo de iniciativas.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou familiares;
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

NORMA 27^a

Alimentação

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes, sendo a ementa afixada semanalmente, em lugar adequado e acessível a todos;
2. As refeições por via da regra são servidas no refeitório;
3. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que a Direção do Centro Social Paroquial de Alameda julgue conveniente e adequado;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
5. O horário normal das refeições é o seguinte:
 - a) (Verão e Inverno) Pequeno-almoço: 08H30 – 09H00
 - b) (Verão e Inverno) Almoço: 12H00
 - c) (Verão e Inverno) Lanche: 15H30
 - d) (Verão e Inverno) Jantar: 18H30

6. Aos utentes que o pretendam é servido diariamente, entre as 22H00 e as 22H30, uma ceia ligeira;
7. É interdita aos utentes ou suas vistas a introdução, na resposta social, de quaisquer bebidas alcoólicas.

NORMA 28ª

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, através dos seus trabalhadores, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus utentes.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e a autonomia individuais;
3. Os custos dos produtos de higiene e de conforto pessoal que não sejam de uso corrente, designadamente material de incontinência e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes e/ou respetivas famílias.

NORMA 29ª

Assistência na Saúde

1. Aos utentes de ERPI, será facultado o acesso a cuidados médicos na Instituição. O acesso a cuidados de saúde na Instituição estará dependente da disponibilidade do médico assistente.
2. Caso o utente não resida na freguesia, poderá ser necessário proceder-se à alteração da sua Residência;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, ou seja, Extensão de Saúde de Alameda e/ou Hospital Amato Lusitano;

- a) A Instituição, através dos seus colaboradores, garante o acompanhamento do utente – custo extra mensalidade.
4. Os cuidados de enfermagem serão prestados pela equipa de enfermagem do Centro do Centro Social Paroquial de Alameda.
5. Os utentes de ERPI são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência pelos colaboradores da Resposta Social.
6. São da responsabilidade de cada utente as despesas efetuadas com transportes, assistência médica e/ ou cuidados de enfermagem.
7. Nas situações em que o utente se recusar a receber os tratamentos e cuidados que lhe são indicados, a Assistente Social responsável e/ou equipa de enfermagem, deverá informar a família ou o seu representante.
 - a) Mantendo-se a situação de recusa por parte do utente, deverá este ou o seu responsável declarar, expressamente, essa recusa mediante Termo no qual assume a responsabilidade pelo facto;
8. A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas só se responsabiliza por administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica. O utente não pode tomar qualquer medicação sem prescrição médica ou sem conhecimento do seu médico assistente;
9. As marcações de transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer exame ou tratamento externo ficam a cargo do Centro Social Paroquial de Alameda, sendo o mesmo um custo extra mensalidade.

NORMA 30ª

Regras Específicas de Convivência e Segurança

Cada utente deve ter em atenção, que lhe é interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) O uso de aparelhos rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, especialmente, durante o período de descanso noturno;
- c) O uso de botijas, cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam perigar a segurança das pessoas e das instalações;
- d) Fumar dentro das instalações;
- e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- f) Por questões higiénicas e de saúde não é permitido aos utentes terem nos quartos produtos alimentares, salvo indicação médica ou autorização da Direção do Centro Social Paroquial de Alameda.
- g) Lavar e/ou secar roupa dentro do quarto.

CAPÍTULO IV

COMPETÊNCIAS

NORMA 31^a

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 32^a

Direção Técnica

1. A direção técnica da estrutura residencial é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome 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;

CAPITULO V

FINANCIAMENTO E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

NORMA 43^a

Sustentabilidade Financeira

1. O custo de funcionamento da Resposta Social ERPI é suportado pelos utentes, suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado;
2. Aos utentes e suas famílias cumpre suportar os encargos da prestação de serviços;
3. Ao Centro Social Paroquial de Alameda cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras Entidades Públicas, sociais e privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento;

NORMA 44^a

Comparticipação Familiar dos Utes, Descendentes e/ou outros Familiares abrangidos pelo acordo

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:

Grau de Dependência	Percentagem
Independente	75%
Dependente Leve	78%
Dependente Moderado	80%
Dependente Grave	85%
Dependente Total	90%

- a) Para aferição do Grau de dependência é aplicada uma Escala que avalia a dependência para atividades básicas de vida diária (ABVD).
 - b) Quando no momento da admissão, o utente esteja a receber o Complemento por dependência de 1º grau, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima, ou seja, 90%.
2. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, caso se aplique, poderá mediante acordo, acrescer uma comparticipação dos Descendentes e/ou herdeiros do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços;
- a) Os recibos serão emitidos de forma individualizada e de acordo com a comparticipação de cada parte;
 - b) Consideram-se sem capacidade económica os Descendentes e/ou outros familiares, com um rendimento *per capita* inferior a 25% do Renumeração Mínima Mensal Garantida.
3. As comparticipações Familiares são revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual disposto no Compromisso de Cooperação em vigor ou sempre que ocorram alterações, designadamente no Rendimento *per capita*;
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos (não interpolados).
5. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, o valor da comparticipação do utente e/ou familiar é de:

Tipologia	Preço
Quarto Duplo	900,00 EUR
Quarto Individual	1100,00 EUR

NORMA 45^a

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

6. O cálculo do rendimento *per capita* do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D$$

Sendo que:

RC – Rendimento *per capita* mensal;

RAF – Rendimento do Agregado Familiar;

D – Despesas mensais fixas;

7. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
- Cônjuge, ou pessoa em união de fato há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
8. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos;
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) 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;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) 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. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

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

9. 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 e da taxa social única
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é considerada, também como despesa do respetivo agregado familiar.

10. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem no nº 7 da norma 45º, não podendo esse limite ser inferior ao montante da remuneração mínima mensal garantida (salário mínimo nacional). Nos casos em que essa soma é inferior à remuneração mínima mensal garantida, é considerado o valor real da despesa.

NORMA 46ª

Prova dos Rendimentos e das Despesas dos Utentes

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação de documentos comprovativos do mês anterior à admissão.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, será aplicado o montante máximo estabelecido.

NORMA 47ª

Prova dos Rendimentos e das Despesas dos Descendentes e/ou outros familiares

A prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes e/ou outros familiares é realizada de acordo com o estipulado na norma anterior.

NORMA 48ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações Familiares são revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual disposto no Compromisso de Cooperação em vigor ou sempre que ocorram alterações, designadamente no Rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

NORMA 49^a

Pagamento da Participação Familiar

1. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado na Secretaria em dinheiro/cheque ou mediante transferência bancária a favor da Instituição, até ao dia 8 de cada mês.
2. Nas situações em que o vale de pensão é remetido ao Centro Social Paroquial de Alameda, o pagamento é efetuado após a sua receção, sem qualquer penalização para o utente, devido a prazos.
3. No caso da entrada do utente para a resposta Social de ERPI se efetuar até ao dia 15 (inclusive) a mensalidade será paga por inteiro. Caso a admissão ocorra a partir do dia 16, será efetuado um desconto de 50% na mensalidade;
4. Aquando admissão do utente, será devida ao Centro Social Paroquial de Alameda uma caução de montante igual ao da participação mensal, a qual deverá ser devolvida após requerimento para tal, e caso não existam quaisquer dívidas ao CSPA.
5. A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira participação, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços e emitido respetivo recibo.
6. O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos respetivos serviços administrativos e o seu não pagamento sem justificação plausível e devidamente comunicada aos serviços pode implicar a suspensão dos serviços contratados, até à sua regularização;
7. Após a confirmação do desconto/transferência/pagamento da mensalidade é emitido o respetivo recibo e entregue ao Utente ou ao seu Responsável;
8. O atraso sistemático no pagamento das participações familiares, cuja justificação não seja apresentada à Direção, ou por ela não seja aceite, implica o ressarcimento dos

prejuízos causados, cujo montante, desde já se estabelece em 10 pontos percentuais por cada mês em dívida.

9. Em situações de perda de autonomia do utente relativamente à capacidade para a gestão de bens pessoais, a instituição poderá previamente acordar com o mesmo e/ou familiares/representantes legais, o depósito da pensão do utente diretamente na conta bancária da instituição, designada conta pecúlio. A instituição retira o valor correspondente à mensalidade definida no contrato e gere o restante em função das necessidades apresentadas pelo cliente.

NORMA 50^a

Serviços Pontuais

1. Os serviços pontuais a prestar, extra mensalidade respeitam o seguinte preço fixo:

Serviços	Preço
Transporte e acompanhamento a consultas/exames/outros a Castelo Branco	30,00€
Acompanhamento a consultas/exames/outros a Castelo Branco (em ambulância ou outro meio de transporte sem ser da instituição)	15,00€

2. Na comparticipação mensal não estão incluídos os encargos com:
- Taxas moderadoras, medicamentos, material de enfermagem e incontinência;
 - Artigos de higiene pessoal, como escova e pasta de dentes, pastilhas para limpeza de próteses, desodorizantes, pente/escova, perfume, giletes, etc.
 - Ambulâncias e outros transportes;
 - Aquisição de ajudas técnicas/produtos de apoio (cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, almofadas e colchões para prevenir úlceras de pressão, etc.)
 - Extras de carácter pessoal
 - Fisioterapia.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 50ª

Direitos dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa de prestação de serviços na medida dos seus interesses e possibilidades;
 - b) A prestação de serviços constantes deste regulamento e do contrato que será celebrado entre o Utente/Responsável e o Centro Social Paroquial de Alameda de forma eficaz e de qualidade;
 - c) Serem tratados com afeto, respeito e dignidade;
 - d) O respeito pela sua personalidade, identidade, intimidade, privacidade e confidencialidade;
 - e) O respeito pela sua liberdade de expressão e de afeto;
 - f) Serem ouvidos nas decisões que lhes dizem diretamente respeito;
 - g) A participação nas atividades socioculturais organizadas pela Instituição, de acordo com os seus interesses pessoais e as suas capacidades;
 - h) A visita e contacto com familiares e amigos a fim de fortalecer as suas relações;
 - i) Fazer-se acompanhar de alguns objetos de seu uso pessoal e, ou decorativos para o seu quarto que o liguem aos seus entes queridos ou lhe dê conforto durante o seu internamento. Em caso algum, a Instituição será responsável pela segurança ou garantia desses objetos independentemente do seu valor material ou estimativo;
 - j) A presença de familiar ou amigo na fase do estágio terminal;
 - k) A reclamar, verbalmente ou por escrito para a Direção ou para a Assistente Social.

NORMA 51^a

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos utentes:
 - a) Formalizar a prestação de serviços através de um contrato escrito entre o Centro Social Paroquial de Alameda e o utente ou familiar responsável;
 - b) Cumprir as normas constantes deste regulamento e das quais lhe será dado ou a quem o represente, um exemplar aquando da admissão;
 - c) Efetuar o pagamento da mensalidade que lhe é devida dentro do prazo estabelecido;
 - d) Comunicar à Assistente Social, qualquer alteração aos seus rendimentos e fazendo prova através de documento comprovativo;
 - e) Respeitar os horários das refeições, de forma a não prejudicar o normal funcionamento do Lar;
 - f) Tratar com respeito, urbanidade e correção os demais utentes, funcionários, Direção e voluntários;
 - g) Evitar conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os utentes e para um bom ambiente geral da Instituição;
 - h) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
 - i) Comunicar atempadamente à Assistente Social ou Encarregada Geral, as respetivas saídas e ausências;
 - j) Declarar obrigatoriamente no inventário os objetos de uso pessoal;
 - k) Entregar todos os medicamentos que estejam a tomar sob prescrição médica a quem de direito.

NORMA 52^a

Direitos dos Familiares

1. Constituem direitos dos familiares:
 - a) Visitar os seus familiares;
 - b) Levá-los a participar em acontecimentos familiares sempre que possível;
 - c) Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no plano de cuidados;
 - d) Obter esclarecimentos sobre a situação de saúde do cliente junto do médico ou enfermeira, informando com antecedência a Direção Técnica, de modo a não colidir com o normal decorrer do funcionamento;
 - e) Participar nas ações promovidas pela instituição destinadas às famílias do cliente.

NORMA 53^a

Deveres dos Familiares

Constituem deveres dos familiares:

- a) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
- b) Visitar com regularidade os seus familiares, cumprindo o horário das visitas e outras recomendações que estão expostas e acessíveis aos visitantes;
- c) Proceder ao acompanhamento do cliente nas consultas externas, sendo obrigação da instituição fornecer toda a informação pertinente relativa ao estado de saúde do cliente;
- d) Colaborar no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e outras despesas, de acordo com o estabelecido.

NORMA 54ª

Direitos dos Colaboradores

- a) Ser tratado com igualdade no acesso ao emprego, formação e promoção profissional;
- b) Receber retribuição, devendo ser entregue ao trabalhador documento que contenha, entre outros elementos, a retribuição base e as demais prestações, os descontos e deduções efetuados e o montante líquido a receber;
- c) Trabalhar o limite máximo estabelecido no contrato de trabalho, com exceção de situações especiais como, por exemplo, em regime de adaptabilidade;
- d) Descansar pelo menos dois dias por semana;
- e) Segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa, ou por motivos políticos ou ideológicos;
- f) Receber por escrito do empregador informações sobre o seu contrato de trabalho como, por exemplo, a identificação do empregador, o local de emprego, a categoria profissional, a data da celebração do contrato, a duração do contrato se este for celebrado a termo, o valor e periodicidade da retribuição (normalmente mensal), o período normal de trabalho diário e semanal, o instrumento de regulamentação coletiva aplicável, quando seja o caso.

NORMA 55ª

Deveres dos Colaboradores

- a) Respeitar e tratar com educação os clientes, o empregador, os companheiros de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) Realizar o trabalho com zelo e diligência;

- d) Cumprir as ordens do empregador em tudo o que respeite à execução do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador.

NORMA 56^a

Direitos da Instituição

1. São direitos desta Instituição:
 - a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Receber atempadamente a mensalidade contratualizada;
 - c) Ver respeitado o seu património;
 - d) Solicitar a documentação necessária à verificação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e ou seu responsável no ato da admissão, nomeadamente no que respeita aos seus rendimentos;
 - e) Suspender os serviços contratualizados sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA 57^a

Deveres da Instituição

1. São deveres desta Instituição:
 - a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços;
 - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
 - c) Admitir ao seu serviço pessoal idóneo;
 - d) Avaliar o desempenho das funcionárias, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
 - e) Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados;
 - f) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculado ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
 - g) Dispor de um Livro de reclamações;
 - h) Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação.

NORMA 58^a

Contrato de Prestação de Serviços

1. Devem ser celebrados por escrito contratos de alojamento e prestação de serviços com os residentes e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 59^a

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. O utente e ou seu Responsável por sua iniciativa poderá interromper definitivamente os serviços contratualizados, desde que comunique por escrito à Assistente Social com pelo menos 15 dias de antecedência;
2. Se a interrupção ocorrer até ao dia 15 (inclusive), o utente e ou seu responsável terá que assumir o pagamento de 50% da mensalidade estabelecida. Após o dia 16 não haverá lugar a qualquer redução.

NORMA 60^a

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente, por parte dos colaboradores, a Diretora Técnica deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir os direitos do utente e acionar, os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação.
2. Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar a Diretora Técnica, que por sua vez ausculta o cliente e pessoa(s) próxima(s). De acordo com a situação, a Diretora Técnica deve informar, formar e apoiar o cliente e a(s) pessoa(s) próxima(s) a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, nomeadamente a Segurança Social e o Ministério Público – Serviços Locais, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.

3. O estabelecimento pode proceder a uma avaliação interna do comportamento dos colaboradores, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao cliente.
4. O procedimento de Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos, encontra-se disponível para consulta no placar no hall de entrada.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 61^a

Alterações ao Presente Regulamento

1. O utente e/ou seu representante, serão devidamente informados sobre qualquer alteração ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato a que estes assiste.
2. Estas alterações serão ainda comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, a quem compete o licenciamento/accompanhamento técnico da Resposta Social.

NORMA 62^a

Reclamações e Sugestões

1. Qualquer reclamação ou sugestão pode ser apresentada diretamente à Assistente Social que resolverá o caso ou o apresentará superiormente se ele exceder a competência;
2. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Paroquial de Alameda possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria, pelo utente e ou seu Representante.

NORMA 63^a

Casos Omissos

Os casos omissos neste regulamento Interno serão apreciados pela Direção e, sempre que conveniente com as pessoas envolvidas.

NORMA 64^a

Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia 07 de maio de 2021 e é aplicável a todos os utentes, substituindo para todos os efeitos, as normas presentemente em vigor.

Alameda, 06 de abril de 2021

Aprovado em Reunião de Direção a 16 de novembro de 2020

A Direção