

Centro Social de Nossa Senhora das Graças

Pessoa Colectiva n.º 503 826 910

Telefone 21 941 39 06/Fax 21 942 79 88

Endereço Electrónico: [secretaria@centrosocialnsg.com](mailto:secretaria@centrosocialnsg.com)

QUINTA DE S. JOÃO DAS AREIAS, RUA E,

2685 – 873 SACA VÉM

## REGULAMENTO INTERNO

DA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Novembro 2015

## Índice

### **CAPITULO I - Disposições Gerais**

ARTIGO 1º Conteúdo e Âmbito

ARTIGO 2º Objetivos do regulamento

ARTIGO 3º Definição e Objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### **CAPITULO II - Inscrições, Admissões, e Comparticipação Financeira**

ARTIGO 4º Inscrições

ARTIGO 5º Condições de Admissão

ARTIGO 6º Admissões

ARTIGO 7º Critérios de Admissão

ARTIGO 8º Processo de Admissão

ARTIGO 9º Processo Individual do Cliente

ARTIGO 10º Contrato de prestação de serviços

ARTIGO 11º Comparticipação financeira

### **CAPITULO III – Atividades e Serviços Prestados**

ARTIGO 12º Atividades e Serviços prestados

ARTIGO 13º Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

ARTIGO 14º Depósito e guarda dos bens do cliente

ARTIGO 15º Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Cliente

### **CAPITULO IV - Funcionamento**

ARTIGO 16.º Local e Horário de funcionamento

ARTIGO 17º Alimentação

ARTIGO 18º Saúde

ARTIGO 19º Saídas ao exterior

ARTIGO 20º Animação sociocultural

ARTIGO 21º Horário de visitas

ARTIGO 22º Direção Técnica

ARTIGO 23º Quadro de Pessoal

**CAPITULO V - Direitos e Deveres**

ARTIGO 24º Direitos da Instituição

ARTIGO 25º Deveres da Instituição

ARTIGO 26º Direitos dos clientes residentes; representante Legal ou Familiares

ARTIGO 27º Deveres dos clientes/Representante Legal/ Familiares

ARTIGO 28º Direitos e Deveres dos Colaboradores

**CAPÍTULO VI - Planos de Segurança e Saúde**

ARTIGO 29º Plano de Emergência

**CAPITULO VII – Livro de reclamações, Vigência e Integração de lacunas**

ARTIGO 30º Livro de Reclamações

ARTIGO 31º Vigência e integração de lacunas

**CAPITULO I - Disposições Gerais**

## **ARTIGO 1º**

### **Conteúdo e Âmbito**

1. O Centro Social de Nossa Senhora das Graças, com sede na Quinta de S. João das Areias, 2685-873 Sacavém, adiante designado por Centro ou Centro Social é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, canonicamente ereta com personalidade jurídica no foro canónico e civil, emergente da Província Portuguesa das Franciscanas Missionárias de Nossa Senhora,
2. O Centro Social assenta os seus princípios de organização e actividade na legislação aplicável tendo o presente Regulamento enquadramento no artigo 14º da Portaria nº 67/2012, de 21 de Março do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social destinando-se a definir as respectivas regras e os princípios específicos de funcionamento.
3. O presente Regulamento integra o conjunto de normas de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social de Nossa Senhora das Graças, adiante também designado por ERPI.
4. A ERPI rege-se nos termos da legislação em vigor pela portaria 67/2012 de 21 de Março de 2012.

## **ARTIGO 2º**

### **Objetivos do regulamento**

1. O presente regulamento integra um conjunto de normas que visam criar condições para responder às necessidades e interesses dos clientes, pormenorizando alguns dos direitos e dos deveres da Instituição e dos seus funcionários, bem como dos clientes/beneficiários.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.

## **ARTIGO 3º**

### **Definição e Objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

Considera-se Estrutura Residencial para Pessoas Idosas -ERPI, o estabelecimento para alojamento colectivo para utentes do sexo feminino, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas rege-se pelos seguintes princípios de actuação:

1. Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade
2. Interdisciplinaridade;

3. Avaliação integral das necessidades do residente;
4. Promoção da funcionalidade e da autonomia
5. Participação e corresponsabilidade do residente ou representante legal na elaboração do plano individual de cuidados

São objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar
4. Potenciar a integração social.

## **CAPITULO II - Inscrições, admissões, e comparticipação financeira**

### **ARTIGO 4º**

#### **Inscrições**

1. A adesão aos serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social de Nossa Senhora das Graças obriga à realização de inscrição junto do Técnico Responsável em impresso próprio, não ficando o cliente obrigado, para esse efeito, ao pagamento de qualquer quantia.
2. O Centro Social de Nossa Senhora das Graças não fica obrigado a qualquer reserva de vaga, e, na seleção da candidata terá em atenção o grau de dependência.
3. No momento da inscrição será dada uma declaração comprovativa da inscrição, sempre que solicitado.

### **ARTIGO 5º**

#### **Condições de Admissão**

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

### **ARTIGO 6º**

## **Admissões**

As admissões são decididas pela Direção após parecer do Técnico responsável podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas.

### **ARTIGO 7º**

#### **Critérios de admissão**

As admissões observarão os seguintes critérios de prioridade:

1. Inexistência de retaguarda familiar.
2. Inexistência de condições habitacionais e/ou socioeconómicas compatíveis com a manutenção da pessoa idosa na sua residência.
3. 4. Frequência de outros familiares ou parentes na Instituição.
5. Data da inscrição.

### **ARTIGO 8º**

#### **Processo de Admissão**

1. A admissão é formalizada mediante o preenchimento da “Ficha de Admissão” onde consta:
  - a) Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
  - b) Cartão de cliente/s do SNS ou outro sistema que confira direito a assistência médica e identificação do médico assistente;
  - c) Cópia/s do Numero/s de Identificação da Segurança Social;
  - d) Cópia da Declaração de IRS ou comprovativos de rendimentos da pessoa;
  - e) Recibos de vencimentos/proveitos.
2. O alojamento dos utentes será em quartos duplos, procurando-se agrupar os utentes de forma adequada ao respectivo conforto e bem-estar.
3. Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto, sendo para o efeito efectuada prévia auscultação dos interessados e /ou das suas famílias.
- 4 No momento da admissão será facultado à pessoa, ou ao seu representante legal, um exemplar do presente Regulamento.

### **ARTIGO 9º**

#### **Processo Individual do Cliente**

1. Na sede Centro Social de Nossa Senhora das Graças/ Estrutura Residencial para Pessoas Idosas existe, para cada cliente, um processo individual, onde 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) Caracterização da situação social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde;
- h) Plano individual de cuidados (PIC), onde constem as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessaçãõ 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.

## **ARTIGO 10º**

### **Contrato de prestação de serviços**

1. O Contrato de prestação de serviços é celebrado por escrito com a utente ou com o representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. É entregue um exemplar do contrato à utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

## **ARTIGO 11º**

### **Comparticipação financeira**

1. A participação do utente abrangido por acordo de cooperação, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento, de acordo com o seguinte quadro.

Grau de Dependência (Índice de Katz)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Nível I	75%
Nível II	80%
Nível III	85%
Nível IV – Caso tenha sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 2º grau	90%

2. À comparticipação da utente calculada pode acrescer uma comparticipação familiar, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.

3. As mensalidades são actualizadas no início de cada ano civil.

4. As situações excepcionais serão analisadas e decididas pela Direção.

### **CAPITULO III – Actividades e Serviços Prestados**

#### **ARTIGO 12º**

##### **Actividades e Serviços prestados**

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas presta um conjunto de actividades 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) Actividades 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 actividades da vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

2. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas permite:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre as utentes e destas 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 à utente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.

c) A assistência religiosa, sempre que a utente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida da utente, nomeadamente, fisioterapia e cuidados de imagem .

### **ARTIGO 13º**

#### **Cessaçã o da prestaçã o de serviç os por facto nã o imputá vel ao prestador**

1. A cessaçã o da prestaçã o de serviç os por iniciativa do cliente pode ocorrer sempre que se verifique denúncia ou morte, nã o implicando qualquer tipo de sançã o para nenhuma das partes, salvo a liquidaçã o das despesas em atraso.

2. Em caso de denúncia do contrato de prestaçã o de serviç os, deverá o cliente informar a Instituiçã o e formalizar em impresso próprio a desistênc ia, 30 dias antes de abandonar esta resposta social para efeito de rescisã o do contrato de prestaçã o de serviç os.

### **ARTIGO 14º**

#### **Depó s ito e guarda dos bens do cliente**

1. No momento da admissã o é elaborado em impresso próprio e em triplicado, uma lista de todos os bens do cliente, sendo um dos exemplares entregue aos familiares ou representante do cliente, outro para o cliente e o terceiro arquivado no processo individual.

2. O cliente poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que nã o sejam volumosos (ex. mobiliá rio), cortantes, contundentes ou medicamentosos.

3. A Instituiçã o, nã o se responsabiliza pela perda, desaparecimento ou dano de dinheiro ou objetos de valor ou de quaisquer outro tipo de bens do residente, salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direçã o do Centro Social de Nossa Senhora das Graças.

### **ARTIGO 15º**

#### **Interrupçã o da prestaçã o de serviç os por iniciativa do Cliente**

1. A interrupçã o do serviç o deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedênc ia;

## **CAPITULO IV - Funcionamento**

### **ARTIGO 16.º**

#### **Local e Horário de funcionamento**

1. Os serviços previstos neste regulamento serão prestados nas instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social de Nossa Senhora das Graças sito na Quinta de S. João das Areias, Rua E, 2685-873 Sacavém,
2. A duração da prestação de serviços é de 24 horas/dias /365 dias

#### **ARTIGO 17º**

##### **Alimentação**

1. É assegurada aos residentes uma alimentação adequada, tentando conciliar, na medida do possível, uma alimentação racional respeitando hábitos e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas.
2. As ementas são afixadas semanalmente em local próprio e visível de fácil consulta pelos clientes, familiares/amigos.
3. As refeições são servidas na sala de Refeições no Piso 0 e/ou no Piso 1 para as utentes acamadas e/ou que pelo seu estado de saúde não se podem deslocar.
4. As refeições são servidas nos seguintes horários:
  - a. Pequeno-almoço - 8 horas (no quarto)
  - b. Almoço - 12h 00
  - c. Lanche - 15h 00
  - d. Jantar - 18h00
  - e. Ceia - 21 h 00 (servida no quarto)
5. Todos os bens comestíveis que os familiares e/ou amigos queiram oferecer às utentes deverão ser do conhecimento do serviço, que informará sobre eventuais restrições médicas. O Centro Social de Nossa Senhora das Graças não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.

#### **ARTIGO 18º**

##### **Saúde**

1. É assegurado ao cliente residente todo o cuidado adequado à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência.
2. É efetuada a higiene pessoal conveniente a cada pessoa residente, bem como a lavagem e prestação de demais cuidados às suas roupas pessoais.

3. Os residentes usufruem dos serviços médicos e de enfermagem, prestados na ERPI, os quais asseguram as rotinas de vigilância do estado de saúde dos residentes, ao nível dos cuidados de saúde básicos.
4. A administração terapêutica é da responsabilidade da Enfermeira mediante prescrição médica, com as instruções escritas de administração, da dieta e outras informações consideradas relevantes, sem as quais a instituição não se pode responsabilizar pela respetiva administração.
5. Os produtos farmacêuticos podem ser fornecidos ao cliente pelos seus familiares/responsáveis ou directamente pela instituição sendo o pagamento assegurado pela utente ou responsável, mensalmente na data do pagamento da participação familiar.
6. Todos os custos médicos, além dos prestados pela Instituição, (exemplo: consultas de especialidade, exames clínicos e auxiliares de diagnóstico, transportes para hospital ou exames, etc.), bem como as fraldas e pensos são da inteira responsabilidade da utente ou do seu responsável, não estando incluídos na mensalidade.
7. O Centro não disponibiliza qualquer ajuda técnica. Caso o utente utilize alguma, aquando da admissão deve fazer-se acompanhar da mesma
8. A hospitalização do cliente é de imediato comunicada ao familiar/responsável, quando exista, que terá de garantir o acompanhamento do residente durante a sua estada no hospital.

## **ARTIGO 19º**

### **Saídas ao exterior**

1. A utente pode deslocar-se ao exterior do Estabelecimento, respeitando os horários de funcionamento da Erpi (p. ex.: refeições, descanso), das 10 horas às 18 horas,
2. Sempre que haja uma deslocação ao exterior prolongada e que envolva pernoitas no exterior do Estabelecimento, esta deverá ser comunicada por escrito ao Responsável do Estabelecimento indicando a data e horário previsto para a saída e para o regresso;
3. Qualquer saída do cliente do Estabelecimento, quando aquele não tenha autonomia para tal e que aconteça à guarda de familiares ou do seu representante legal, implica a assinatura de Termo de Responsabilidade;

## **ARTIGO 20º**

### **Animação sociocultural**

1. A concretização de diversas atividades de animação sócio-cultural, recreativas e ocupacionais visa contribuir para um bom relacionamento entre idosos e para a manutenção ou eventual desenvolvimento das suas capacidades físicas e psíquicas.
2. Os residentes na Erpi têm acesso às atividades de animação/ocupação, podendo nelas participar segundo as suas capacidades, aptidões e interesses pessoais.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a assistência religiosa, sempre que seja solicitada, designadamente:

Eucaristia- Domingos às 9h00

Terço—Todos os dias às 17h00

4.O Centro Social de Nossa Senhora das Graças respeita todos e quaisquer credos religiosos pelo que, sempre que solicitada a sua assistência, procurará criar condições para o efeito, desde que tal não acarrete custos para a Instituição.

#### **ARTIGO 21º**

##### **Horário de visitas**

1. As visitas deverão dirigir-se ao Técnico responsável pela Resposta Social da ERPI que estabelecerá a ligação com o residente. No final da visita, a pessoa visitante deve comunicar a sua saída.
2. As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum, com respeito pelas outras pessoas presentes. Caso se justifique, a visita poderá decorrer no quarto do residente, sem prejuízo dos direitos dos outros residentes.
3. O horário normal das visitas deverá decorrer entre as 14.00H e as 18.30H Nos casos em que as visitas tenham que ocorrer noutra hora, será feita uma análise da situação pelo Técnico Responsável pela Erpi, tendo sempre em consideração o equilíbrio entre o normal funcionamento do serviço e a comunicação dos residentes com os seus familiares e amigos.

#### **ARTIGO 22º**

##### **Direção Técnica**

1. A direção técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.
2. Ao diretor técnico compete dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;

- b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
- c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

### **ARTIGO 23º**

#### **Quadro de Pessoal**

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e definido no Protocolo de cooperação e de acordo com a legislação vigente.

### **CAPITULO V - Direitos e Deveres**

#### **ARTIGO 24º**

##### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
2. A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
3. A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos.

#### **ARTIGO 25º**

##### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Desenvolver atividades que proporcionem aos clientes o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afetiva e física através de um atendimento personalizado.
2. Colaborar com o residente no seu processo de integração.
3. Colaborar de forma eficaz no despiste de necessidades especiais assegurando um encaminhamento adequado.
4. Favorecer a inter-relação família/comunidade/estabelecimento em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.

5. Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor.

6. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.

7. Respeitar e fazer respeitar relativamente a todas as pessoas os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adoptados nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem.

#### **ARTIGO 26º**

##### **Direitos dos clientes residentes, representante Legal ou Familiares**

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal, os seus usos e costumes.
2. Ter conhecimento, bem como os seus familiares, do Regulamento Interno da ERPI e das Normas de Funcionamento dos serviços da Instituição.
3. Integração e acompanhamento nas actividades em que se inscrevem.
4. Apresentarem as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços.

#### **ARTIGO 27º**

##### **Deveres dos clientes/Representante Legal/ Familiares**

São deveres dos clientes:

1. Usar de cordialidade na relação com os colaboradores da Instituição;
2. Colaborar com os serviços para que gozem das melhores condições de saúde e segurança;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. No caso de desistência, informar o responsável técnico;
5. Respeitar as normas de funcionamento e as determinações dos serviços.

#### **ARTIGO 28º**

##### **Direitos e Deveres dos Colaboradores**

São direitos e deveres dos colaboradores

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

3. Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente os constantes do Código de Trabalho e o Instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho aplicável.

## **CAPITULO VI - Planos de Segurança e Saúde**

### **ARTIGO 29º**

#### **Plano de Emergência**

1. O Centro Social de Nossa Senhora das Graças tem aprovados os competentes Planos de Emergência, com respectivo Plano de evacuação.
2. Sem prejuízo do referido no Ponto 1, o Centro Social de Nossa Senhora das Graças mantém actualizadas todas as medidas de segurança e higiene de equipamentos, espaços e objetos e promove habitualmente acções de formação dos seus colaboradores.

## **CAPITULO VII - Livro de reclamações, Vigência e Integração de lacunas**

### **ARTIGO 30º**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, O Centro Social de Nossa Senhora das Graças possui livro de reclamações.

### **ARTIGO 31º**

#### **Vigência e integração de lacunas**

1. O presente Regulamento Interno revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela Direcção sempre que esta considere oportuno.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respectivos utentes, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direcção.

Aprovado em Reunião de Direcção em 17 /11/2015, por deliberação tomada por unanimidade.