



***REGULAMENTO INTERNO
DE
FUNCIONAMENTO PARA A
RESPOSTA SOCIAL
E.R.P.I***

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

*

“O CANTINHO”

a) Designação do Organismo

b) Equipamentos: Estrutura Residencial Para Pessoas idosas.



Paula Franca

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
PARA A RESPOSTA SOCIAL
E.R.P.I - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS.

“O CANTINHO”

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A A.B.A.T. – Associação Beneficência “amigos de Terrugem”, tem acordo de cooperação para 28 utentes, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre, em 16/05/2012, para a resposta social de ERPI - *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS*. A capacidade da ERPI é de 30 utentes. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

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) Estatuto das IPSS-Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo decreto-lei nº 119/83, de 25/02, com as diversas alterações, em especial a versão republicada pelo decreto-lei nº 172-A/2014, de 14/11;

b) Portaria nº 196-A/2015, de 1/07 (que revogou o despacho normativo nº 75/92, de 20/05, com as alterações que lhe foram introduzidas pela portaria nº 296/2016, de 28/11 e 218-D/2019, de 15/07;

c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas, em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem;

d) Decreto – Lei nº 64/2007, de 14/03, com as alterações que lhe foram introduzidas pelos decretos-leis nºs 99/2011, de 28/09, e 33/2014, de 4/03 e 126-A/2021, de 31/12;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

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

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

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 objetivos da *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS*:

a) Proporcionar serviços permanentes de bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos destinatários 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 auto-estima 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 interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS* assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, em conformidade com o estipulado com este Regulamento Interno:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento da roupa;

- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f) Apoio no desempenho das atividades de 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* 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, nomeadamente:

- a) Acesso a Cuidados de imagem;
- b) Transporte a consultas, assim como, aos exames complementares de diagnóstico;
- c) Fisioterapia;
- d) Outros.

O pagamento destes serviços extras é da inteira responsabilidade do Utente ou do seu Responsável, e deve ser efectuado directamente ao serviço contratado ou na Secretaria da Instituição.

4. A *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS* não assegura a assistência religiosa.

NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. A *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS* está sediado na Rua das Laranjeiras em Terrugem, Concelho de Elvas e as suas instalações são compostas por:

- a) 16 Quartos: 3 Quartos Individuais, 12 Quartos Duplos e 1 Quarto Triplo.
- b) 16 Instalações sanitárias;
- c) 4 Salas de estar/actividades;

- d) 11 Salas de banho assistido;
- e) Cabeleireiro/barbeiro;
- f) Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS*, sob compromisso de honra:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
- b) Não sofrer de doença infecto-contagiosa, crónica, auto-imunes, grave ou não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros residentes ou perturbe o normal funcionamento da *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS*.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

•

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;

- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (IRS ou outros documentos);
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) Outros documentos considerados necessários;
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição, não constituindo esta alínea um critério preferencial de admissão, mas sim e apenas como condição de preferência em caso de empate;
- f) Vontade expressa em frequentar a *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS*;

A prioridade da admissão é baseada na ponderação dos vários factores, e em caso de igualdade, funcionará a data de inscrição.

Paula Franco

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta estrutura de prestação de serviços, 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 o processo de admissão a Direção Administrativa da Associação, baseado no relatório/informação social realizada pela Equipa Técnica responsável e conjugada com as informações complementares de que a Direção Administrativa tenha conhecimento;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez 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 do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidas a 1ª comparticipação familiar;
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. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta, correio electrónico ou presencialmente com documento redigido que atesta ter sido informado.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS*, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de três meses;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspectos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11^a

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

Paula Franca

- d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, processos administrativo ou judicial de acompanhamento de maiores.
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços assinado pelo utente e pelo familiar ou pessoa responsável.
 - j) Cessação do contrato de alojamento e presta o de serviços com indica o da data e motivo.
2. O Processo Individual do utente,   arquivado em local próprio e de fácil acesso   coordena o técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12^a

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;

NORMA 13^a

HORÁRIO DE VISITAS

O horário de visitas será afixado em lugar visível e compreende os seguintes períodos:

Manhã: 10.00 horas às 11.30 horas (Verão/Inverno);

Tarde: 16.00 horas às 18.00 horas (verão), 15.30 horas às 17.00 horas (Inverno).

Poderá excepcionalmente a ERPI adequar este horário a familiares ou responsáveis que se encontrem ausentes há muito tempo, por diversos motivos, ou se desloquem para este efeito propositadamente e que provenham de muito longe ou ainda considerar que a presença dos familiares ou responsáveis em horários diferentes dos atrás descritos seja por motivos de saúde dos utentes ou outro, do interesse destes.

NORMA 13ª - A

ATENDIMENTO DA DIREÇÃO TÉCNICA

O horário de atendimento da Direção Técnica realiza-se às terças-feiras, das 10 horas às 12 horas, por marcação prévia, salvo os casos urgentes.

NORMA 14ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

$$RC = \frac{(RA * 14 / 12) - D}{N = 1}$$

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;

b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

4. A documentação necessária para os cálculos no âmbito deste Regulamento são entregues atempadamente pelos utentes ou pelo familiar/pessoa responsável; caso assim não suceda, serão solicitados pela Instituição para entrega no prazo de cinco dias úteis.

NORMA 15ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

Camas abrangidas pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social:

1. O valor da comparticipação familiar 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 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor esta carece de aprovação em reunião da Direção Administrativa tendo efeito um mês depois da afixação desta alteração;
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, 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 podendo o somatório de todas as comparticipações (Segurança Social, Utente e Descendentes/Familiares), num período de referência anual, para os utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, exceder o produto do valor de referência estabelecido, 1.250,00 €, a partir de 27-07-2022, data em que foi celebrado a Adenda ao Compromisso de Cooperação para o sector Social – Protocolo para o Biénio 2021-2022, pelo número de utentes em Acordo de Cooperação. (Este valor de referência para cálculo de comparticipação familiar pode ou não manter-se em anos posteriores).

Camas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social:

A mensalidade a pagar pela utilização de qualquer uma das camas que não se encontram abrangidas pelo Acordo de Cooperação com Segurança Social não pode exceder o valor de 175% do custo mensal efetivo da Resposta Social, no ano anterior.

NORMA 16ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Paula Franco

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, que se determina pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento individual do utente, variável entre 75%, 80% ou 90% de acordo com o grau de dependência do utente).
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar, em conformidade com a legislação aplicável.

NORMA 17ª

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento das compensações familiares mensais superiores a sessenta dias ou noventa dias, assim seja o caso, a Instituição poderá vir a suspender ou a cessar co Contrato de Prestação de Serviço, entregando o utente aos cuidados da familiar/pessoa responsável.
4. Com a regularização dos pagamentos das comparticipações familiares mensais, será realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

ALIMENTAÇÃO

O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:

- Pequeno-almoço: 09.00 horas;
- Reforço de manhã: 10.30 horas (quando prescrito pelo médico);
- Almoço: 12.00 horas;
- Lanche: 15.00 horas (Inverno), 16.00 horas (Verão);
- Jantar: 18.00 horas (Inverno) 19.00 horas (Verão);
- Ceia: 20.00 horas (Inverno), 21.00 horas (Verão).

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

NORMA 20ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;

2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 21ª

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 contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 22ª

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.

NORMA 23ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOS IDOSAS*;
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 do *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS*; A totalidade das despesas relacionadas com o transporte em ambulância ou carros da Instituição (0,40 €/Km), são da inteira responsabilidade do utente e/ou seu responsável.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24^a*ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS*

1. A aquisição de medicação ou outros bens ligados à saúde ficarão a cargo do utente ou do familiar/pessoa responsável, estes terão de ter em conta a entrega dos mesmos em tempo útil. Na sua falta proceder-se-á à requisição dos mesmos por parte da Instituição, apresentando-se a conta ao utente ou ao familiar/pessoa responsável pelo internamento.

A *ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS* assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 25^a*PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA*

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, 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 participação, devendo ser informado o utente ou o familiar/pessoa responsável do valor acrescido deste tipo de ajuda.

No entanto se a Instituição possuir equipamentos (cadeiras de rodas, andarilhos, colchões e almofadas anti-escaras, camas articuladas. etc..) pode disponibilizá-los sem que acarrete qualquer custo para o utente ou familiar.

2. Caso o utente ou o familiar/pessoa responsável entenderem, podem providenciar e entregar na própria ERPI das ajudas diferenciadas, no entanto, condicionadas ao nível de qualidade standardizadas pela Instituição.

NORMA 26^a*OUTROS SERVIÇOS*

A Resposta Social, caso o utente ou seu familiar/pessoa responsável assim o entendam, pode solicitar a realização de serviços que a Instituição não dispõe, como por exemplo serviços de manicure, pédicure, fisioterapia, etc. No entanto o pagamento destes serviços extras é da inteira responsabilidade do utente ou do seu familiar/pessoa responsável, e deve ser efectuado directamente ao serviço contratado.

A Instituição disponibiliza os carros da Instituição aos utentes que o requeiram, para tratarem de assuntos pessoais (Ex. ida a bancos ou outros serviços particulares), mediante o pagamento dos Km efectuados cujo valor, definido pela Direcção da ERPI, será de 0,40 €/Km.

NORMA 27ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira dispor bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento, de acordo com o enquadramento legalmente aplicável.

NORMA 28ª

GESTÃO DE BENS DOS UTENTES (FINANCEIROS OU OUTROS)

1. Considerando que o utente da ERPI mantém capacidade de exercício relativamente à gestão dos seus bens, financeiros ou outros, e no uso dessa capacidade poderá, se assim o entender, geri-los de forma autónoma. Também poderá entender que para essa gestão necessita de um representante e, para isso, existem os legais instrumentos de representação, através dos quais o utente pode constituir a Instituição, na pessoa dos respectivos representantes, seus mandatários para o efeito daquela gestão.

2. Se, eventualmente, o utente apresentar indícios de que aquela capacidade se encontra afectada e inexistindo familiares/responsáveis, poderá e deverá a Instituição diligenciar, através das instâncias judiciais competentes no sentido de ser acautelada a gestão dos respectivos bens, designadamente através da nomeação de um representante (Ex.: Tutor, Curador, etc.).

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL/FUNÇÕES

O quadro de pessoal afecto 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;

- Diretor de Serviços;
- Técnica do Serviço Social que acumula funções de Directora Técnica;
- Animadora Sócio-cultural;
- Ajudantes de Acção Directa;
- Cozinheiras;
- Ajudantes de Cozinha;
- Trabalhadoras de Serviços Gerais;
- Administrativa.

FUNÇÕES DO PESSOAL:

Director de Serviços:

- a) Colabora na definição da política estratégica e institucional através da concepção de instrumentos de gestão e de orientação de recursos humanos;
- b) Colabora na definição da política financeira da entidade e na gestão e administração da área financeira, administrativa e de prestação de serviços e relação com os Utentes;

- c) Planeia as actividades com base em diagnósticos das preferências e na análise das políticas de intervenção social definidas;
- d) Propõe o tipo de serviço a oferecer e o seu modo de prestação, tendo em conta os públicos-alvo;
- e) Cria condições para a complementaridade de respostas sociais numa óptica de resposta às diversas necessidades sociais dos Utentes;
- f) Concebe projectos de intervenção e promove o seu financiamento candidatando os diversos programas de financiamento;
- g) Determina e divulga o número de vagas existentes tendo em conta os requisitos de funcionamento em termos da relação número de Utentes do estabelecimento e número de recursos humanos e define critérios de distribuição das vagas existentes pelos diversos tipos de populações Utentes;
- h) Gere os recursos humanos, definindo as suas necessidades de formação, potenciando e promovendo o seu desenvolvimento;
- i) Efectua a selecção e o recrutamento dos recursos humanos;
- j) Organiza o trabalho, constitui equipas, e distribui tarefas delegando responsabilidades;
- k) Contacta e estabelece relações de cooperação e parceria com outras entidades congéneres e com serviços públicos, nomeadamente da segurança social, com vista ao estabelecimento de actividades e práticas comuns de actuação, bem como ao desenvolvimento de projectos específicos;
- l) Assegura o cumprimento das regras, e promove a cultura e política da entidade;
- m) Assegura e controla a qualidade dos serviços;
- n) Coordena e programa as actividades de avaliação dos serviços e de satisfação dos Utentes, com vista a melhorar a prestação do serviço;
- o) Atende os Utentes em caso de reclamação;
- p) Cria uma atmosfera de confiança entre colaboradores e Utentes, assegurando o conforto e o suprimento das necessidades destes;
- q) Gere e supervisiona as diferentes Respostas sociais oferecidas pela entidade;
- r) Coordena a concepção e o desenvolvimento de projectos de intervenção e assegura o seu financiamento;

- s) Estuda e analisa os problemas sociais relacionados com os serviços oferecidos pela entidade;
- t) Elabora estudos com vista ao desenvolvimento de e aperfeiçoamento de métodos e técnicas de acção social;
- u) Elabora o plano e o relatório anual de actividades;
- v) Negoceia directamente com os fornecedores, de forma a garantir as melhores condições de qualidade e preço;
- x) Garante o acolhimento de novos colaboradores.
- y) Articula directamente com a direcção, nomeadamente pela elaboração dos dossiers de informação para as reuniões de direcção.

Directora Técnica:

- a) Dirigir o funcionamento da Resposta Social coordenando e supervisionando as actividades desenvolvidas pelo pessoal, bem como elaborar os horários semanais e o Mapa de Férias dos colaboradores conjuntamente com o Diretor de Serviços;
- b) Delinear, executar e avaliar todo o processo de “Avaliação de Desempenho” implementado na Resposta Social;
- c) Promover a realização de reuniões periódicas com os colaboradores, bem como com os utentes, sempre que considere necessário e pertinente;
- d) Elaborar, supervisionar e avaliar os planos de cuidados dos utentes;
- e) Estudar as situações socio-económicas e familiares dos candidatos a admitir;
- f) Definir, em colaboração com o Diretor de Serviços, sempre que exista uma vaga na Resposta Social de ERPI, os casos considerados mais prioritários para a elaboração de uma informação para os Corpos Gerentes da Direcção Administrativa definirem seu parecer;
- g) Acompanhar o processo de admissão e de integração dos novos utentes.
- h) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes e seus familiares, entre os utentes e os colaboradores e com a comunidade em geral.
- i) Realizar, sempre que necessário, atendimentos relacionados com inscrições para a Resposta Social de ERPI e aos familiares dos utentes.
- j) Elaborar e dinamizar, em colaboração com o Diretor de Serviços, o Plano de Actividades Anual.

- k) Zelar pela aplicabilidade do Regulamento Interno, bem como propor alterações ao mesmos sempre que considere necessário.
- l) Solicitar e partilhar com aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação e/ou esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da Resposta Social, tendo em vista a sua melhoria.
- m) Proceder, sempre que necessário, à elaboração de Informações para a Direção Administrativa sobre o funcionamento da Resposta Social bem como propor aquisição de equipamentos e serviços que sejam necessários ao seu bom funcionamento.
- n) Participar em reuniões com a Mesa Administrativa sempre que lhe for solicitado.
- o) Propor, à Direção Administrativa, a admissão de novos colaboradores, sempre que considere necessário para o bom funcionamento da Resposta Social.
- p) Realizar, sempre que necessário, reuniões com os restantes colaboradores das Respostas sociais da Instituição com vista a delineação de estratégias de melhoramento dos serviços prestados e planeamento de actividades conjuntas, reforçando assim o espírito de equipa.
- q) Trabalhar de acordo com as normas de segurança e higiene.

Animadora Sócio-cultural:

- a) Função de sensibilização, socialização, adaptação integração;
- b) Função lúdica, recreativa com ocupação de tempos livres e lazer;
- c) Função educativa e cultural através do desenvolvimento comunitário e cultural;
- d) Função de regulação social através de reparação e conexão de disfunções socioculturais. Terá um papel social a desempenhar, pois a sua função é estabilizar o funcionamento das relações entre indivíduos, assim como entre os indivíduos e a sociedade, e ainda procurar um acesso à cultura para os indivíduos que não têm por hábito comunicar com os objectos ou coisas, trabalhando ao nível da criação e formação.

Ajudantes de Acção Directa:

- a) Proceder ao acompanhamento dos utentes.
- b) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos utentes.
- c) Distribuir as refeições aos utentes.
- d) Responsabilizar-se pela limpeza da zona dos quartos.

- e) Garantir o adequado tratamento da Roupa dos utentes, desde a lavagem passando pelo engomar e dobrar a mesma. Distribuir e arrumar a Roupa.
- f) Garantir, atempadamente, a entrega da roupa na respectiva Resposta Social.
- g) Executar trabalhos necessários ao concerto e aproveitamento de peças de vestuário.
- h) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- i) Garantir a limpeza da lavandaria e outros espaços.
- j) Ministras aos utentes a medicação prescrita.
- l) Acompanhar os utentes a consultas e à urgência sempre que necessário.
- m) Colaborar nas actividades de animação/ocupação.
- n) Informar a Directora Técnica de eventuais acontecimentos que possam colocar em causa o normal funcionamento da Resposta Social, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos.
- o) Trabalhar de acordo com as normas de segurança e higiene.

Cozinheiras:

- a) Preparar e confeccionar as refeições.
- b) Empratar as refeições.
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos, garantido uma correcta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP.
- d) Requisitar os géneros necessários à boa confecção das refeições.
- e) Cumprir a ementa semanal e sempre que houver alterações, comunicar superiormente os motivos da mesma.
- f) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- g) Trabalhar de acordo com as normas de segurança e higiene.

Ajudantes de Cozinha:

- a) Apoiar a preparação e confecção das refeições e distribuir as refeições (por travessas).

b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos, garantindo uma correcta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP.

c) Substituir a cozinheira nas suas faltas ou impedimentos.

d) Trabalhar de acordo com as normas de segurança e higiene.

Paula Franco

Trabalhadores de Serviços Gerais:

a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de toda a Resposta Social.

b) Colaborar no apoio ao refeitório.

c) Apoiar os diversos sectores da Resposta Social, de acordo com as necessidades do serviço.

d) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

e) Prestar apoio aos utentes sempre que necessário.

f) Proceder ao tratamento da Roupa dos utentes, desde a lavagem passando pelo engomar e dobrar a mesma. Distribuir e arrumar a Roupa.

g) Executar trabalhos necessários ao concerto e aproveitamento de peças de vestuário.

h) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

i) Garantir a limpeza da lavandaria e outros espaços.

f) Colaborar nas actividades de animação/ocupação.

g) Acompanhar os utentes a consultas e à urgência sempre que necessário.

h) Realizar outras tarefas definidas pela Directora Técnica, no âmbito das suas funções.

i) Trabalhar de acordo com as normas de segurança e higiene.

Serviços Administrativos:

a) Realizar serviço de telefone e fazer atendimento ao público.

b) Actualizar, no início de cada ano civil, a participação dos utentes.

- c) Emitir as facturas e recibos referentes à comparticipação familiar mensal, fraldas e/ou outros produtos, bem como receber os pagamentos efectuados.
- d) Criar, gerir e manter actualizado o processo individual de cada utente.
- e) Receber, registar e arquivar de toda a correspondência e Fax recebidos.
- f) Realizar ofícios ou outra correspondência que é necessário expedir.
- g) Emitir, diariamente, o Balancete e Diários de Movimento.
- h) Realizar outras tarefas definidas pela Directora Técnica, no âmbito das suas funções.
- i) Trabalhar de acordo com as normas de segurança e higiene.

Paula Franca

NORMA 30^a

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. O Diretor Técnico 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. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Administração e o Diretor de Serviços;

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

Paula Franca

NORMA 31^a

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e utentes da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou cessar definitivamente o vínculo com a ERPI.
- h) Não causar danos deliberados à ERPI, não interferir com a organização do serviço e no relacionamento com terceiros.
- i) Providenciar que os seus visitantes cumpram as regras deste Regulamento.

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito a rescindir o Contrato de Prestação de Serviços, sempre que:

I - os utentes, os responsáveis e/ou familiares destes, 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 serviços, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

II – Suspender ou cessar o vínculo contratual com os utentes e familiar/pessoa responsável por incumprimentos das normas 14ª, 15ª e 16ª, bem como, do estipulado nas normas 10ª n.º 4 e 17ª do Regulamento Interno.

f) Poderá ainda a Instituição, na consequência da violação destas regras do R.I, por parte dos responsáveis e/ou familiares do utente, proceder ao impedimento destes, de entrar na E.R.P.I.;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes;

NORMA 33^a

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

Direitos dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
- b) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, familiares dos utentes e restantes colaboradores.
- c) Ter acesso a formação.
- d) Todos os direitos consagrados na Lei.

Deveres dos Colaboradores e Voluntários:

- a) Cumprir as normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas na Resposta Social.
- b) Tratar com respeito, dedicação e atenção todos os utentes, respeitando a sua individualidade, intimidade e privacidade contribuindo assim para o seu bem-estar e qualidade de vida, bem como os colegas, familiares dos utentes e a Mesa Administrativa.
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- d) Ter elevado sentido de responsabilidade.
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Resposta Social.
- f) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
- g) Cumprir as directrizes superiormente delineadas.

NORMA 34ª

DIREITOS E DEVERES DOS RESPONSÁVEIS/FAMILIARES/VISITANTES

Direitos dos Responsáveis/Familiares/Visitantes dos Utes:

- a) Reclamar, fundamentadamente, caso não se verifique o cumprimento do que se encontra estipulado neste Regulamento Interno, existindo para efeito a possibilidade de o fazer junto da Direcção Técnica da Resposta Social ou no Livro de Reclamações.
- b) Participar na prestação de cuidados aos utentes, desde que devidamente autorizado pela Direcção Técnica.
- c) Visitar o utente, segundo o horário estipulado neste Regulamento.
- d) O familiar/pessoa responsável (ou outra sob a autorização expressa deste) levar o utente para gozar férias ou saídas para fora da Resposta Social, sempre que o desejarem, desde que cumpra o estipulado no presente Regulamento e com o parecer prévio positivo da Direcção Técnica.
- e) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, colaboradores e Direcção Administrativa.

f) O familiar/pessoa responsável ser recebido pela Direcção Técnica para esclarecimento de qualquer dúvida ou situação que envolva o seu familiar, bem como realizar sugestões para a melhoria dos nossos serviços, nos termos da Norma 13ª-A deste Regulamento.

Deveres dos Responsáveis/Familiars/Visitantes dos Utentes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores, Direcção Administrativa e demais utilizadores da ERPI.
- b) O familiar/pessoa responsável proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar mensal.
- c) Respeitar as normas do Regulamento Interno.
- d) Acompanhar, sempre que possível, o seu familiar a consultas, exames e à urgência.
- e) Acompanhar o processo de admissão, integração e de permanência da Resposta Social de modo a contribuir para o bem-estar e qualidade de vida do idoso.

NORMA 35ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e familiar/pessoa responsável legalmente, donde constem os direitos e obrigações das partes, bem como, a identificação e contactos para notificação dos mesmos.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 36ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência e em conformidade com a alínea d) da Norma 34ª.
2. O pagamento da comparticipação familiar, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 37ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 38ª

SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

- a) Existe a possibilidade de formular sugestões e reclamações ou através do preenchimento de um impresso próprio, ou directamente com a Direcção Técnica da Resposta Social.
- b) Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição ou da Direcção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 39ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 40ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento d E.R.P.I., resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria ou ainda resultante de acção de acompanhamento às Respostas Sociais por parte da Unidade de Desenvolvimento Social – Núcleo de Resposta Sociais do ISS, IP - Centro Distrital de Portalegre;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações. Quaisquer alterações devem ainda ser comunicadas ao Centro Distrital de Portalegre.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 41ª

COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR LITÍGIOS DE CONSUMO

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o sector em questão.
3. Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou as existentes não se considerem competentes em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org

NORMA 42^a

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 43^a

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Janeiro de 2023 e teve a sua aprovação em reunião da Direcção Administrativa de 14 de Dezembro de 2022.

A Presidente da Administração



(Paula Cristina dos Santos França)