



Fundação Aurélio Amor Diniz

Regulamento Interno

**Estrutura Residencial
para
Pessoas Idosas**

7ª Revisão. Aprovada em 17 de Janeiro de 2017

Índice

<i>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</i>	5
Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação	5
Objetivos do Regulamento Interno e Legislação Aplicável	5
Definição, Destinatários e Objetivos da ERPI.....	6
Cuidados e Serviços da ERPI	7
Cálculo do Rendimento	7
Instalações	8
<i>CAPÍTULO II – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO</i>	9
Horário de Funcionamento	9
Visitas	9
<i>CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</i>	10
Saídas ou pedidos de licença ou dispensa.....	10
Condições de admissão.....	10
Processo de Candidatura.....	11
Critérios de Prioridade na Admissão	12
Base de Dados de Inscrições/ Lista de Espera.....	13
Processo de Admissão	13
Acolhimento dos Novos Utentes	15
Contrato de Prestação de Serviços.....	16
Processo Individual do utente.....	17
Alojamento dos Utentes.....	18
Definição de Comparticipação familiar.....	18
Registo dos Utentes	18
Agregado Familiar (definição)	18
<i>CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS</i>	19
Determinação da Comparticipação.....	19
Cálculo do Rendimento Per Capita.....	20
Provas de rendimentos e despesas do utente	21
Revisão da Comparticipação Familiar.....	22
Pagamento das Mensalidades	22
SUBSECÇÃO I	23
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	23
SUBSECÇÃO II	23

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	23
Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos.....	23
Comparticipação do Utente não abrangido pelo acordo de cooperação	23
<i>CAPITULO V – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</i>	<i>24</i>
A Alimentação	24
Cuidados de higiene.....	24
Tratamento da roupa do uso pessoal do utente	24
Administração da Medicação	25
Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e Ocupacionais	25
Apoio no desempenho das atividades de vida diária	25
Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde.....	25
Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	26
Serviço de Fisioterapia	26
Condições de Alojamento.....	26
Passeios e deslocações.....	27
Depósito e Guarda dos bens do Utente.....	27
<i>CAPÍTULO VI– RECURSOS HUMANOS.....</i>	<i>29</i>
Responsabilidade	29
Familiares e/ou Responsáveis pelos Utentes	29
Quadro de Pessoal.....	29
Pessoal afeto à resposta social de ERPI.....	30
Dietista.....	32
Psicólogo	32
Médico.....	33
Enfermagem.....	33
Animadora Sociocultural	34
Ajudantes de Ação Direta	34
Cozinheiras	35
Ajudante de cozinheira	35
Restante Pessoal	36
Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal	36
Deveres Gerais dos Colaboradores	36
<i>CAPITULO VII-- FUNERAL.....</i>	<i>37</i>

Direitos Gerais dos Colaboradores	37
Custeamento do Funeral e Sufrágios	37
Atos Fúnebres	37
<i>CAPITULO VIII - VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO</i>	38
Roupa e Haveres Pessoais	38
Vestuário, valores e espólio	38
Devolução de Bens Pessoais	38
<i>CAPITULO IX - DIREITOS E DEVERES</i>	39
Direitos dos Utentes	39
Deveres dos Utentes	39
Direitos da Instituição	40
Deveres da instituição	41
Negligência / Maus tratos aos utentes	41
Negligência / Maus tratos aos utentes por parte dos colaboradores	43
Negligência / Maus tratos aos utentes fora da instituição	43
Responsável	44
Sanções/Procedimentos	45
Cessação da Prestação de Serviços	45
Livro e Registo de Ocorrências	46
Comunicações	46
<i>CAPITULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS</i>	47
Alterações ao Regulamento Interno	47
Integração de Lacunas	47
Livro de Reclamações	47
Aprovação, Edição e Revisões	48

SERVIÇO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL para PESSOAS IDOSAS
DA
FUNDAÇÃO DE AURÉLIO AMARO DINIZ

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Natureza, Fins e Âmbito de Aplicação

1. A Fundação de Aurélio Amaro Diniz é uma Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral da Segurança Social, no livro 2 das Fundações de Solidariedade Social. Tem sede em Oliveira do Hospital e foi criada em cumprimento de disposição testamentária do benemérito Aurélio Amaro Diniz, cujos estatutos se encontram aprovados;
2. Tem por fim contribuir para a promoção da saúde e bem-estar da população do concelho de Oliveira do Hospital, mediante a prestação de cuidados de saúde e de serviços de apoio social, nomeadamente o apoio social e terapêutico à população idosa;
3. A Fundação Aurélio Amaro Diniz, adiante designada por FAAD, celebrou acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra em 1 de Novembro de 1987 para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

NORMA II

Objetivos do Regulamento Interno e Legislação Aplicável

1. O presente regulamento interno tem os seguintes objetivos:
 - a) Definir as regras e os princípios específicos do funcionamento da ERPI de acordo com a legislação em vigor, pela qual a resposta social se rege;
 - b) Decreto – Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
 - c) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - d) Portaria 196 –A/2015, de 01 de Julho – Define os critérios , regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o Instituto de Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de Solidariedade Social;

- e) Portaria nº 67/2012, de 21 de Março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- f) Decreto – Lei nº 33/ 2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo contraordenacional;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III

Definição, Destinatários e Objetivos da ERPI

1. A ERPI 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.
2. São destinatários da resposta social:
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos de idade que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos idade, 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.
3. São objetivos da resposta social:
 - a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
 - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas referidas no ponto anterior;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o caminho mais adequado;
 - h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - i) Prestar os apoios necessários às famílias dos destinatários desta resposta social, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
 - j) Promover o envolvimento e competências da família;
 - k) Encaminhar e acompanhar os utentes desta resposta social para soluções adequadas à sua situação;
 - l) Facultar ao utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como as festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
 - m) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.
4. Adequado a cada utente, ainda são objetivos da resposta social:
- a) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidade para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - b) 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;
 - c) Promover a intergeracionalidade;
 - d) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
 - e) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV

Cuidados e Serviços da ERPI

1. Para concretizar os objetivos traçados, a resposta social assegurará:
- a. Alojamento (temporário ou permanente);
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;

- c. Cuidados de higiene pessoal;
- d. Tratamento de roupa;
- e. Higiene e conforto dos espaços;
- f. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h. Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos) bem como o acesso a cuidados de saúde;

2. A resposta social de ERPI deve permitir:

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

3. A resposta social de ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a. Cuidados de imagem;
- b. Acompanhamento e transporte a consultas médicas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- c. Fisioterapia;
- d. Assistência religiosa.

NORMA V
Instalações

1. A resposta social está sediada na Rua António Mendes Monteiro, Quinta da Comenda, 3400 – 083 Oliveira do Hospital e as suas instalações são compostas por:

- 33 quartos.
- 39 instalações sanitárias;
- 2 salas de estar/ atividades;
- 2 salas de banho assistido;
- 1 Sala de Fisioterapia;
- 1 gabinete médico e de enfermagem;
- 4 gabinetes técnicos;
- 1 secretaria ;
- 1 receção;
- 1 Refeitório;
- 1 Cozinha;

- 1 Lavandaria.
- 2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
- 3. A resposta social funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.
- 4. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

CAPÍTULO II – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA VI

Horário de Funcionamento

1. A resposta social funciona:
 - a) Das 00.00 às 24.00 horas.
2. O horário das refeições:

As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:

 - a) **Pequeno-Almoço:** 08:45 horas
 - b) **Almoço:** 12:30 Horas
 - c) **Lanche:** 16:00Horas
 - d) **Jantar:** 19:00 Horas
1. O utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).

NORMA VII

Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes da resposta social, contando que se efetive no período diário seguinte:
 - **Período da manhã:** das 11 às 13:30 Horas
 - **Período da tarde:** das 14.30 às 19 Horas
2. Salva-se os períodos de descanso dos utentes.
3. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia.
4. A visita à zona de quartos apenas poderá acontecer com autorização prévia e apenas nos casos em que os utentes se não possam deslocar a zona comum como as salas de convívio.

NORMA VIII

Saídas ou pedidos de licença ou dispensa

1. As saídas dos utentes da resposta social são livres, estando apenas subordinadas a um horário, elaborado de acordo com o funcionamento da resposta social, devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Ser preenchido um termo de responsabilidade e/ou pelo respetivo familiar acompanhante;
2. Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à resposta social e do seu amparo físico e material;
3. Os utentes poderão ser dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação à (ao) Diretor(a) Técnico(a);
4. Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do médico da resposta social ou do médico de família.

CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA IX

Condições de admissão

1. Constituem condições de admissão do utente na resposta social:
 2. As pessoas referenciadas na alínea a), b) e C) da norma III do ponto 2 deste regulamento;
 3. Indivíduo que, não tendo a idade prevista neste regulamento interno, se encontre em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela resposta social de ERPI;
 4. Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;
 5. Concordância clara do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da instituição;
 6. Submeter-se a prévio exame médico pelo clínico da instituição;
 7. Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições pelo(a) Diretor Técnico;
 8. Não sofrer de doença impeditiva de frequentar a resposta social de ERPI ou outra que perturbe o regular funcionamento da Instituição.

NORMA X

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sócio familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, princípios e valores da resposta social.
2. Para efeitos de admissão, o utente deverá efetuar a sua candidatura através do preenchimento de uma ficha de identificação/inscrição fornecida pela instituição que constitui parte integrante do processo do utente. Essa ficha será devidamente preenchida, datada e assinada pelo responsável ou candidato;
3. O processo de admissão será efetuado junto do (a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta social, mediante marcação prévia, onde será efetuada entrevista ao idoso ou à pessoa responsável por este a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual;
4. Para ser considerada a inscrição, deve o candidato ou responsável, no prazo máximo de 15 dias de calendário, fazer prova das declarações efetuadas, mediante entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de beneficiário da segurança social do candidato;
 - d) Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Certidão da junta de freguesia da zona de residência com a composição do agregado familiar;
 - f) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato, medicação e posologia;
 - g) Comprovativo do rendimento mensal e declaração de IRS (se entregue nas autoridades fiscais) do candidato e do agregado familiar;
 - h) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração de compromisso de honra de não existência de bens imóveis;
 - i) Comprovativos dos rendimentos do candidato;
 - j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - k) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;

- l) Declaração assinada pelo candidato ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- m) Outros documentos considerados necessários.
5. Podem ser excecionados alguns documentos na fase de inscrição mas que serão exigidos no caso de se concretizar a admissão;
6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
7. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
8. 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.
9. O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos resulta no arquivamento do processo.

NORMA XI

Crítérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes na resposta social:
 - a) Idoso e/ou família em situação socioeconómica desfavorecida (ponderação 6);
 - b) Situação de risco (ponderação 5);
 - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (ponderação 4);
 - d) O Cônjuge já frequentar a resposta social (ponderação 3);
 - e) Idoso de outra resposta social da instituição (ponderação 2);
 - f) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à instituição (ponderação 1).
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.
3. Na aplicação destes critérios deve entender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

NORMA XII

Base de Dados de Inscrições/ Lista de Espera

1. A base de dados de inscrições/ lista de espera resulta do registo das inscrições de potenciais utentes para posteriormente se proceder à admissão.

NORMA XIII

Processo de Admissão

1. A admissão na resposta social passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo (a) Diretor(a) Técnico (a) destinada a estudar a situação sócio familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno as normas, princípios e valores da resposta social de ERPI, remetendo para a consulta *on-line* em www.faad.online.pt assim como no lar.
2. As decisões de admissão dos utentes são competência do Conselho de Administração, com base nos pedidos de admissão completos existentes, sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.
3. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento interno.
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(a) Diretor(a) Técnico(a) e autorização do Conselho de administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. A resposta social deve, no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente;
 - b) Informar o utente e/ou familiar dos direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - c) Informar o utente do valor da participação mensal a efetuar à ERPI;

- d) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - e) Informar o utente e o seu responsável do presente regulamento interno e das tabelas de comparticipação financeira;
 - f) Elaborar a relação dos bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e um membro do Conselho de Administração, pelo próprio utente ou familiar, a quem será entregue um duplicado;
7. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam;
- a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;
8. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou respetiva exclusão. Devem ser entregues documentos atualizados, caso os mesmos sejam diferentes dos entregues aquando da inscrição, bem como um relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato, com um resumo da história clínica, indicação da tabela terapêutica, posologia e com a referência de que não é portador de doença impeditiva de frequentar a resposta social;
9. A admissão deve ser formalizada através de um contrato por escrito de alojamento e prestação de serviços, com o utente e/ou seus familiares, onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes; data de início do contrato; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços; serviços e atividades a prestar, preços dos serviços a prestar e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes;
10. O período de adaptação do utente previsto neste regulamento será sempre de 60 dias, pelo que a admissão tem carácter experimental nesse período como forma de testar a capacidade do utente se adaptar ao seu novo lar. Findo este prazo, a admissão converter-se-á em definitiva salvo se até ao final daquele prazo alguma das partes comunicar à outra, por escrito, vontade contrária;
11. Para efeitos do número anterior, o(a) Diretor(a) Técnico(a) deverá apresentar ao Conselho de Administração parecer no fim de 40 dias da admissão, caso se verifique inadaptação do idoso à resposta social;

12. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com o parecer e autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a), sujeita a confirmação posterior por parte do Conselho de Administração tendo o processo o mesmo tratamento de uma admissão normal;
13. Nos termos do número anterior, deve o(a) Diretor(a) Técnico(a) fazer relatório que justifique a urgência da admissão provisória que não justifique aguardar pela decisão do Conselho de Administração. Ainda assim, deve ser comunicado e obter o consentimento de pelo menos um membro do Conselho de Administração, que poderá decidir desde logo pela não justificação da urgência;
14. 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 ou ao seu representante legal telefonicamente, por *e-mail* ou por carta.

NORMA XIV

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O acolhimento dos novos utentes na resposta social é feito pelo (a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta social ou na impossibilidade deste, por alguém nomeado por este, que fará a apresentação do novo utente, quer aos restantes utentes, quer aos funcionários afetos à resposta social. Na impossibilidade do utente e/ou familiar responsável terem conhecido anteriormente a instituição, deve ser feita uma visita guiada, no sentido de dar a conhecer as instalações. No período de acolhimento do novo utente é implementado um programa, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentar o programa de atividades da resposta social da ERPI;
 - b) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - c) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - d) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contido no presente regulamento interno;
 - e) Elaborar a lista de pertences do utente;

- f) A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de 60 dias, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento interno;
- g) No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas;
- h) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XV

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços da resposta social pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. As normas do presente Regulamento Interno são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
6. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar o contrato de alojamento e de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes no mesmo.
7. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou

psíquicas, serão o mesmo assinado pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio.

NORMA XVI

Processo Individual do utente

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pela resposta social será organizado um processo individual e confidencial do utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado (coincidente com o número de registo do utente) e deve constar:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contato do familiar ou responsável legal;
 - d) Identificação e contato do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - i) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - j) Plano individual de Cuidados (PIC);
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - m) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - n) Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
 - o) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - p) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na resposta social da ERPI;
 - q) Registo da evolução da situação do Utente na instituição.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XVII
Alojamento dos Utentes

- 1.O alojamento dos utentes será em quartos individuais ou duplos, procurando agrupá-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor e harmonioso entre os utentes.
2. Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto, facto que lhes será comunicado com antecedência.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro utente; ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

NORMA XVIII
Definição de Participação familiar

- 1.Considera-se participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

NORMA XIX
Registo dos Utentes

- 1.A resposta social da ERPI dispõe de registo de admissões dos utentes atualizado, onde conste a identificação do utente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer. Esses registos adotam a utilização de ferramentas informáticas, devidamente seguras e fiáveis.

NORMA XX
Agregado Familiar (definição)

- 1.Para a resposta social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta social.

CAPITULO IV - COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS

NORMA XXI

Determinação da Participação

1. Na determinação das participações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) **Princípio da universalidade**– os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b) **Princípio da justiça social**– pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
 - c) **Princípio da proporcionalidade**– a participação de cada Utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.
2. A participação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da resposta social da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento *per capita*.
3. Essa percentagem pode variar, em função das características físicas e psicológicas de cada utente, oscilando entre 75% e 90%. Essa graduação é determinada pelo índice de dependência, numa escala que varia de 5 em 5 pontos percentuais, sendo 75% nos casos de total autonomia e 90% nos de total dependência.
4. Como regra geral e para efeito indicativo:
 - a)- Aplica-se uma percentagem de 75% do rendimento *per capita* para as situações tipo, ou seja, utentes independentes;
 - b)- Aplica-se uma percentagem de 80% para os utentes semi dependentes, ou seja, utentes que necessitem de apoio na satisfação de algumas necessidades básicas de vida diária, nomeadamente no apoio na toma do seu banho geral;
 - c) Aplica-se a percentagem de 85% para as situações de utentes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nos casos em que o utente necessite de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo;
 - d) Aplica-se 90% para as situações em que o utente beneficie do complemento por dependência de 1º Grau.

5. Sempre que o somatório da comparticipação familiar com a comparticipação financeira da Segurança Social seja inferior a 125% do valor de referência publicado para efeitos de comparticipação familiar para ERPI (habitualmente estipulado no protocolo de cooperação anual celebrado entre o Ministério do trabalho da Solidariedade e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade), pode ser acordado com os descendentes de 1º grau da linha reta, mediante outorga de acordo escrito, o pagamento diferencial ou outro definido pelo Conselho de Administração;
6. A comparticipação familiar somada à comparticipação financeira da Segurança Social e a eventual comparticipação dos descendentes não pode exceder o valor de referência;
7. As comparticipações familiares são objeto de revisão anual no início do ano civil ou quando se alterem os pressupostos que serviram para o cálculo efetuado.

NORMA XXII

Cálculo do Rendimento Per Capita

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

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

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;
- e) Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários 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%;
- f) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XXIII

Provas de rendimentos e despesas do utente

1. A prova dos rendimentos do utente da resposta social é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode o Conselho de Administração da resposta social da ERPI convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

5. À comparticipação apurada nos termos deste regulamento, 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.
6. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

NORMA XXIV

Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, respeitando um aumento máximo de 5% anual definido pelo normativo, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.

NORMA XXV

Pagamento das Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da resposta social, comum a todos os serviços da instituição.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas interna ou exteriormente), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.
4. Perante a mora no pagamento de duas mensalidades, a Instituição poderá resolver o contrato de alojamento e de prestação de serviços celebrado com o utente.
5. Se a comunicação da admissão ocorrer na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade e no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês deverá efetuar o pagamento de metade da mesma.

6. O pagamento no último mês em que o utente esteja na resposta social será sempre integral, independentemente do dia de saída;
7. As mensalidades serão revistas anualmente pelo conselho de Administração, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
8. Quando o utente se ausente por motivo de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

SUBSECÇÃO I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

NORMA XXVI

Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos

1. Os complementos por dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
2. À participação do utente deverá acrescer a participação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
3. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da remuneração mínima mensal garantida.
4. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito.

SUBSECÇÃO II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

NORMA XXVII

Comparticipação do Utente não abrangido pelo acordo de cooperação

1. Relativamente aos utentes da resposta social que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação

do utente e/ou familiar, podendo, se assim decidido pelo Conselho de Administração, aplicar-se as mesmas regras dos utentes abrangidos por acordo de cooperação.

CAPITULO V – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXVIII

A Alimentação

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
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.
4. As refeições são servidas na sala de jantar da resposta social. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.

NORMA XXIX

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 XXX

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 e inventariadas para uma melhor identificação.

NORMA XXXI

Administração da Medicação

1. A medicação administrada ao utente cumpre sempre as respetivas prescrições médicas.

NORMA XXXII

Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e Ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades, previamente aprovado pelo Conselho de Administração.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA XXXIII

Apoio no desempenho das atividades de vida diária

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

NORMA XXXIV

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

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

5. A resposta social assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA XXXV

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a resposta social pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda. Caso existam ajudas técnicas disponíveis no parque móvel da FAAD é efetuado empréstimo, sem implicar qualquer tipo de custo. No entanto são condições de candidaturas: ser sócio da Liga de Amigos da FAAD, com quotas actualizadas e encontrar-se em situação de saúde, temporária ou definitiva, que justifique a utilização da Ajuda Técnica.

NORMA XXXVI

Serviço de Fisioterapia

1. O Serviço de Fisioterapia pode dar resposta a uma necessidade de saúde do utente, mas terá custos extras para o mesmo, mediante as sessões a realizar, salvo as sessões se façam acompanhar de credencial;
2. O número de sessões, bem como o horário das mesmas será determinado pelo departamento de saúde do hospital da FAAD, nomeadamente do médico Fisiatra.
3. Se o tipo de tratamentos exceder a competência e capacidade técnica disponível na ERPI, será equacionado um outro serviço que se regerá pelas normas da entidade prestadora e do SNS.

NORMA XXXVII

Condições de Alojamento

1. A resposta social ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e conservar todas as roupas, salvo se algum utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a).
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
3. Sempre que se considere necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

4. Para que as Instalações se apresentem limpas e arrumadas, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
5. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

NORMA XXXVIII
Passeios e deslocações

1. Na organização de passeios, viagens e qualquer deslocação que a resposta social assume a responsabilidade, são tidas em conta as limitações físicas e psíquicas, em função do local a visitar, assim como as acessibilidades dos mesmos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
3. 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;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA XXXIX
Depósito e Guarda dos bens do Utente

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda e, nesse sentido, aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pelo (a) Diretor(a) Técnico(a), por um membro do Conselho de Administração, pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à resposta social ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues e que sejam aceites pela instituição serão guardados, para segurança, em cofre existente na resposta social ou numa instituição bancária.
3. A resposta social reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.

5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da resposta social.
6. Todos os utentes terão uma conta corrente, informatizada, dos valores monetários entregues à guarda da instituição, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Instituição, bem como todos os débitos efetuados.
7. Poderá ser entregue ao utente quantia que lhe pertença existente em cofre, mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
8. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição do valor monetário acima referido.
9. Caso seja opção do utente, poderá ser cobrada a participação mensal em instituição bancária, com balcão em Oliveira do Hospital, através da apresentação do recibo emitido pela instituição, assumindo o utente os correspondentes custos;
10. A instituição não fará a gestão ou recebimento de verbas de vales postais provenientes de organismos públicos para troca de valores ou pagamento de mensalidades;
11. Caso seja efetuada transferência bancária integral de valores de pensões de reforma ou outros a favor da instituição, os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra junto da resposta social, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação ou integrar as verbas colocadas sobre guarda da instituição.
12. A Instituição apenas será responsável junto do utente e do seu responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues e a instituição ter aceitado, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito apresentar o extrato de conta corrente bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
13. Em caso de cessação de contrato, a instituição poderá utilizar a verba existente em cofre para pagamento de mensalidades e outras despesas que sejam da responsabilidade do utente;
14. A Instituição é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, devendo fazê-lo em dia útil e no prazo máximo de 48 horas após a solicitação.

NORMA XL

Responsabilidade

1. A resposta social não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, a resposta social não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.

NORMA XLI

Familiares e/ou Responsáveis pelos Utes

1. Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

CAPÍTULO VI- RECURSOS HUMANOS

NORMA XLII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto à resposta social 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, bem como o organograma da resposta social.
2. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pelo Conselho de Administração.
3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar do(a) Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) técnico(a) com curso superior.
4. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade do Conselho de Administração.

NORMA XLIII

Pessoal afeto à resposta social de ERPI

1. O pessoal afeto à Resposta Social:

- a) Diretor(a) Técnico(a), com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- b) Dietista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- c) Psicóloga, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- d) Médico, com afetação simultânea ao Hospital;
- e) Enfermeira, com afetação simultânea ao Hospital;
- f) Animadora Sociocultural;
- g) Pessoal administrativo;
- h) Telefonista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- i) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- j) Ajudantes de Ação Direta;
- k) Costureiras e Lavadeiras com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- l) Restante pessoal entendido pelo Conselho de Administração como necessário para o bom funcionamento da resposta social de ERPI;
- m) Fisioterapeuta com afetação simultânea ao Hospital.

NORMA XLIV

Diretor(a) Técnico(a)

1. A Direção Técnica desta estrutura prestadora de serviços compete a um técnico com formação na área das Ciências Sociais e Humanas, nos termos do Despacho Normativo n.º 12/98, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível;
2. Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de orientar a resposta social, sendo responsável perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral da mesma;
3. O(a) Diretor(a) Técnico(a) e restantes técnicos devem ser substituídos, nas suas ausências e impedimentos por funcionário ou membro do Conselho de Administração escolhido pelo Presidente do Conselho de Administração;
4. **Funções do(a) Diretor(a) Técnico(a):**
 - 4.1. No âmbito da gestão:

- a) Dirigir o funcionamento da resposta social coordenando o pessoal e supervisionando a interação com o restante pessoal afeto também a outras respostas sociais;
- b) Providenciar junto da Dietista para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interveniente privilegiado, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
- e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal;
- f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- g) Participação nas reuniões do Conselho de Administração, quando a sua presença for solicitada;
- h) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- i) Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- j) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da resposta social;
- k) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal;
- l) Fornecer aos serviços administrativos, antes do dia da admissão, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar;
- m) Garantir o estudo da situação do cliente e alteração/ajuste do respetivo plano de cuidados;
- n) Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno e propor alterações ao mesmo que entenda justificar-se ao Conselho de Administração;
- o) Deve o(a) Diretor(a) Técnico(a) autorizado(a) pelo Conselho de Administração, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere.

4.2. No Âmbito do Serviço Social:

- a. Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão;

- b. A emissão de relatório e parecer dos processos de admissão aquando do surgimento de uma vaga;
- c. Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- d. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas anteriormente, toda a informação de carácter confidencial;
- e. Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- f. Tomar conhecimento da saída dos clientes.

NORMA XLV

Dietista

São funções da Dietista:

- a) Proceder ao acompanhamento nutricional do cliente, através do acompanhamento e efetiva realização das ementas, em articulação com o sector da cozinha e do economato, procedendo à sua fixação nos termos da legislação em vigor;
- b) Orientação e acompanhamento do funcionamento dos serviços de alimentação;
- c) Assegurar e acompanhar o aprovisionamento do armazém;
- d) Assegurar e acompanhar a conservação, confeção e distribuição de alimentos.

NORMA XLVI

Psicólogo

São funções do (a)Psicólogo(a):

- a) Acompanhamento psicológico regular a todos os idosos que apresentem vulnerabilidade emocional, depressão, perda de memória provocada por demências como a doença de Alzheimer (necessitando de estimulação intelectual), ideias suicidas e todas as situações que justifiquem;
- b) Elaborar e manter atualizado o processo de acompanhamento psicológico dos utentes que apresentem necessidade de um acompanhamento mais regular;

- c) Encaminhamento dos utentes da resposta social para consultas especializadas (como por exemplo psiquiatria), sempre que necessário e em articulação com o médico da instituição;
- d) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes institucionalizados, através de atividades coordenadas com a Animadora sócio Cultural e em articulação com o Diretor Técnico;
- e) Intervenção clínica em situações de crise sempre que necessário e que se justifique.

NORMA XLVII

Médico

São funções do médico:

- a) Organizar e manter atualizado o processo clínico do utente, nomeadamente a tabela terapeuta;
- b) Acompanhar com regularidade todos os utentes da resposta social de ERPI, efetuando exames médicos, requisitando exames auxiliares de diagnóstico e fazendo diagnóstico;
- c) Articular com os familiares, sempre que a situação do utente o justifique;
- d) Enviar o utente a médicos de especialidade, articulando com eles sempre que necessário;
- e) Articular com os outros médicos de clínica geral, (por ex. médico de família), sempre que o utente e/ou familiares optem por continuar a ser seguidos por este;
- f) Para efeitos das alíneas d) e e), o utente e/ou familiares devem entregar junto do médico a tabela terapeuta prescrita, assim como relatório das situações do doente.

NORMA XLVIII

Enfermagem

São funções da equipa de enfermagem:

- a) Gestão e controlo da medicação dos utentes, prescrita pelo médico;
- b) Realização e/ou supervisão de clisteres;
- c) Fazer e/ou orientar, com regularidade, o controlo da tensão arterial e das glicemias dos utentes;
- d) Manter atualizado, nas fichas de registo próprias para o efeito, os dias das consultas e exames dos utentes;

- e) Prestar cuidados de enfermagem aos utentes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, massagem e outros que se enquadrem nas competências da enfermagem;
- f) Orientar e formar as ajudantes de ação direta no que concerne aos procedimentos de atuação com os utentes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão;
- g) Elaborar procedimentos de atuação no que concerne à promoção da autonomia e prevenção da dependência.

NORMA XLIX
Animadora Sociocultural

São funções da animadora sociocultural:

- a) Elaborar, em Dezembro do ano anterior, o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes e a sua conjugação com as outras respostas sociais da Instituição;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível do concelho, sob orientação do(a) Diretor(a) Técnico(a);
- c) Organizar e desenvolver atividades cujo objetivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos utentes, estimulados pela atividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.

NORMA L
Ajudantes de Ação Direta

São funções das ajudantes de ação direta:

- a) Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos utentes da instituição;
- b) Ter especial atenção com os utentes dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância;
- c) Acompanhar os utentes nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o Diretor Técnico considere necessários e que tenham o devido enquadramento;

- d) Administrar a alimentação aos utentes dependentes ou a outros sempre que se justifique;
- e) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, como é o caso de pequenos pensos e administração de medicação, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- f) Proceder diariamente à limpeza das instalações, bem como à recolha de roupas e a sua entrega na lavandaria;
- g) Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
- h) Registrar as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas, bem como informar o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da resposta social ou que ponha em causa o bem estar dos utentes.

NORMA LI

Cozinheiras

São funções das cozinheiras:

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- b) Contribuir para a confeção das refeições;
- c) Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- d) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;
- a) Empratar, guarnecer e confeccionar os doces destinados às refeições;
- b) Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e utensílios.

NORMA LII

Ajudante de cozinheira

São funções das ajudantes de cozinheira:

- a) Trabalhar sob as ordens de uma cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas;
- b) Limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos;
- c) Preparar guarnições para os pratos;
- d) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da secção;
- e) Colaborar no serviço de refeitório.

NORMA LIII
Restante Pessoal

- 1.O restante pessoal desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respetivas categorias. Podem desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) com o devido enquadramento.

NORMA LIV
Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal

1. A organização dos recursos humanos é realizada pelos serviços administrativos, baseados no contrato coletivo de trabalho assente nos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

NORMA LV
Deveres Gerais dos Colaboradores

São deveres gerais dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações do Conselho de Administração da Fundação Aurélio Amaro Diniz;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos do Conselho de Administração, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, voluntário e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligencia e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da resposta social de ERPI, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.

9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Instituição e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

NORMA LVI

Direitos Gerais dos Colaboradores

- 1.O trabalhador(a) em serviço tem os direitos consignados na legislação em vigor.

CAPITULO VII-- FUNERAL

NORMA LVII

Custeamento do Funeral e Sufrágios

- 1.As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de Utente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tal compromisso junto da Instituição, devendo então esta suportar os encargos e receber qualquer benefício/ subsídio da Segurança Social.
- 2.O assumir desta função por parte da FAAD terá sempre um carácter supletivo e sem o prejuízo da instituição vir a apresentar os referidos custos juntos dos herdeiros.

NORMA LVIII

Atos Fúnebres

- 1.Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apenas ao processo para se cumprirem escrupulosamente ou manifestação de vontade da família que assuma as despesas decorrentes, a FAAD assumirá supletivamente os funerais

dos utentes que se realizam segundo as normas da resposta social de ERPI e dentro do estilo correntemente digno, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.

2. Nos casos de Uteute que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe, e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse Uteute, fica o Conselho de Administração com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPITULO VIII - VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

NORMA LIX

Roupa e Haveres Pessoais

Vestuário, valores e espólio

1. Tendo possibilidades materiais, o novo utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais.
2. De todos os bens-objetos de que o utente seja portador será processada no ato de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), apensando-se uma cópia ao processo de admissão existente na Instituição.
3. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Uteute obriga-se a transmiti-la à (ao) Diretor(a) Técnico(a), identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.

NORMA LX

Devolução de Bens Pessoais

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente da resposta social, serão restituídos ao utente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, os serviços administrativos conjuntamente com o(a) Diretor(a) Técnico(a) procederão ao levantamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

3. Com a verificação do falecimento, o(a) Diretor(a) Técnico(a), independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
4. No que se refere ao espólio dos utentes, a Instituição rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei n.º 519-G2/79, de 29 de Dezembro.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de funcionários da resposta social.

CAPITULO IX - DIREITOS E DEVERES

NORMA LXI

Direitos dos Utentes

1. São direitos dos utentes:

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e Conselho de Administração da resposta social de ERPI;
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.

NORMA LXII

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos utentes:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;

- c) Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e funcionários;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
- f) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
- g) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- h) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i) Apresentar perante o Conselho de Administração ou o Diretor Técnico, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

NORMA LXIII

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Encaminhamento do utente para outra resposta social da Instituição ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- d) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

Ao direito de suspender este serviço, 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 **NORMA LXV** g) condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA LXIV
Deveres da instituição

1. A instituição, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se

a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- d) Explicar o funcionamento do Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo ERPI;
- g) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

CAPITULO X -DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA LXV
Negligência / Maus tratos aos utentes

1. Os maus-tratos poderão ser cometidos com intencionalidade ou por negligência;

2. Os maus-tratos intencionais são principalmente censuráveis, nomeadamente os que implicam ofensas, físicas, psicológicas, sexuais ou prejuízos patrimoniais;
3. Os maus-tratos cometidos sem intenção de fazer mal, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade, como por exemplo, não dar a atenção devida aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações, descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, da sua higiene e conforto, são também inaceitáveis, pela inconsideração que implicam, de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas consequências nefastas que podem determinar;
4. Os maus-tratos podem ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica;
5. Para que exista uma boa intervenção é necessário compreender porque é que os clientes se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos.
6. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência a Assistente Social deverá:
 - Ouvir o cliente com toda a atenção e confirmar tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu correctamente o que ele lhe contou;
 - Fazer perguntas que dêem ao cliente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu. Evitar questões cuja resposta seja “sim” ou “não”;
 - Mostrar que acredita nos factos;
 - Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da instituição;
 - Explicar ao cliente que eventualmente mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
 - Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.
- 7 Apresentar queixa ao/à Diretor/ra Técnico/a, mediante ficha de ocorrência. . Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal. Nestes casos o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão;
9. Os clientes ou os seus representantes devem apresentar queixa ao diretor Técnico mediante ficha de ocorrência.

NORMA LXVI

Negligência / Maus tratos aos utentes por parte dos colaboradores

- .Quando uma funcionária pensa ou suspeita que uma colega sua não corresponde às necessidades de um ou mais clientes (é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade, deve conversar com ela e posteriormente com o superior hierárquico);
2. Se vir um colega a maltratar um cliente:
 - a) Deve tentar acalmar o ambiente;
 - b) Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, não o tratar de forma humilhante nem tentar enfrentá-lo;
 - c) Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir ajuda;
 - d) Deve comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível;
 - e) Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA LXVII

Negligência / Maus tratos aos utentes fora da instituição

1. É explicado ao cliente como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
 - a) As características da família;
 - b) O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
 - c) A qualidade do afeto;
 - d) O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
 - e) O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
 - f) A natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.
3. Comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível.

4. Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

NORMA LXVIII

Responsável

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a instituição.
2. A instituição relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O responsável tem os seguintes direitos a:
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica da resposta social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O responsável tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;
 - b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a resposta social na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

NORMA LXIX

Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
2. As sanções serão aplicadas pelo Conselho de Administração da resposta social aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da Instituição.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na instituição os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na instituição.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

NORMA LXX

Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Por oposição à renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - c) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da resposta social por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - d) Resolução por uma das partes;
 - e) Incumprimento;
 - f) Inadaptação do utente.

2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à resposta social com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos outorgantes poderá resolver, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato cessar nos primeiros 60 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à resposta social, designadamente, mais de duas mensalidades e respetivas despesas em mora;
 - c) Desrespeito pelas regras da resposta social, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de alojamento e de prestação de serviços.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A resolução do contrato por justa causa implica a saída do utente das instalações da resposta social no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

NORMA LXXI

Livro e 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.

NORMA LXXII

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou contactos

- telefónicos indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a instituição proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
 3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

CAPITULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LXXIII

Alterações ao Regulamento Interno

1. Nos termos do Regulamento e da legislação em vigor, o Conselho de Administração da Fundação Aurélio Amaro Diniz informará e contratualiza com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

NORMA LXXIV

Integração de Lacunas

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

NORMA LXXV

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, encontrando-se sempre disponível na receção sempre que desejado. A gestão das reclamações será de acordo com a legislação em vigor nesta matéria;
2. Noutras reclamações por escrito, que não sejam efetuadas no Livro de Reclamações, após serem rececionadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), este emitirá um parecer técnico que fará

chegar ao Conselho de Administração, que deliberará e fará seguir resposta, também por escrito, ao reclamante.

3. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da ERPI ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas ao(à) Diretor(a) Técnico(a), que resolverá os casos se se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência, ou seja, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

NORMA LXXVI

Aprovação, Edição e Revisões

Tabela de controlo de revisões:

Data	Revisão	Conteúdo
Novembro/1987	0	Redação inicial
Julho/1995	1	Revisão geral
Outubro/2002	2	Adenda de artigos
Novembro/2005	3	Adenda de artigos
Março/2007	4	Adenda de artigos
Março/2012	5	Adenda de artigos
Maió/2015	6	Adequação a normativos da Segurança Social
Janeiro/2017	7	Alteração de datas de pagamento e de definição das percentagens a aplicar no cálculo de mensalidades, bem como aumento da capacidade.

1. É da responsabilidade do Conselho de Administração da FAAD proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação aos destinatários, aos normativos legais e aos objetivos da resposta social.
2. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta social, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
3. 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;

4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
5. A presente versão foi aprovada pelo Conselho de Administração em 17 de Janeiro de 2017 (ata nº 433).

❖ **Contactos:**

- **Site da Internet: www.faad.online.pt**
- **Telefone: 238600280**
- **Telm 1: 925964554**
- **Telm2: 961943154**
- **Diretora Técnica: extensão 354.**
- **Telm Enfermeira: extensão 342.**
- **Endereços Eletrónicos:**
 - admin@faad.online.pt
 - geral@faad.online.pt
 - faad.accaosocial@gmail.com
 - faad.lar3idade@gmail.com

O Conselho de Administração