



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I

BREVE HISTORIAL DA INSTITUIÇÃO

No dia quatro de Junho de 1955, o então Pároco da Freguesia de Fontelo, Sr. Padre António Pinto Duarte Júnior, na qualidade legal de Presidente do Património dos Pobres, celebrou por escritura a compra ao Sr. Padre Manuel da Silva Tolda, do edifício em que estamos implantados. Esta casa passou por várias fases, tendo tido também, ao longo da sua história, a denominação de Centro de Assistência.

Em 2000, foi eleita uma Direção, que por Decreto Lei nº 402/85 de 11 de Outubro e aprovado pela portaria nº 778/83 de 23 de Junho, se procedeu ao registo definitivo dos estatutos, sendo reconhecida como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública.

Aos 6 de Junho de 2000, e em Diário da República III série de 27 de Julho de 2000, ficou denominado **CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE FONTELO**.

Nesta data, possuía a valência de Lar de Idosos, atualmente designada Estrutura Residencial para Pessoas idosas (ERPI), criando-se posteriormente, em 2004, a valência de Serviço de Apoio Domiciliário, e em 2018 o Centro de Dia.

O intuito da valência ERPI consiste em acolher, com carácter permanente ou temporário, pessoas idosas não autónomas e desintegradas do meio social e familiar, na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente vontade em ser admitidas.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Social e Paroquial de Fontelo, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu em 29/06/2001, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. 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 que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;
- b) Portaria n.º 196- A/2015, 1 de julho, alterada pela Portaria 218 D/ 2019 de 15 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento das repostas sociais, em conformidade com o subsistema da ação social;
- c) Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à 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;
- d) Decreto – Lei n.º 126-A/ 2021 de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Objetivos

1. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia -a -dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Na valência Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o Centro Social e Paroquial de Fontelo assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- d) Lavagem e tratamento de roupas;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico -recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos quando prescritos;
- j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.

Horacio

Centro Social e Paroquial de Fontelo



3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir e promover:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do residente;
- c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.

4. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços, mediante o respetivo pagamento, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Fisioterapia;
- c) Acompanhamento e/ou transporte a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico.

5. A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

CAPÍTULO III **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

NORMA 5ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Ter 65 ou mais anos e por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não poder permanecer na sua residência;
- b) Ser pessoa adulta 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;
- d) Manifestar vontade em ser admitido;
- e) Estar dentro dos critérios de prioridade de admissão estabelecidos.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 6ª

CrITÉrios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
 - b) Sofrer de Isolamento social e/ ou geográfico;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - d) Utente de outra resposta social da Instituição;
 - e) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
 - f) Ter um familiar a frequentar a resposta social;
 - g) Casos sociais devidamente estudados pela Direção ou por conhecimento pessoal.

NORMA 7ª

Candidatura

1. Para efeitos de admissão em ERPI, o utente deverá fazer a sua candidatura através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas 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 do agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou do seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais, para efeitos de elaboração do processo individual.
2. O período de candidatura decorre de Segunda a Sexta-feira, entre as 09h00 e as 17h00, com interrupção entre as 12h00 e as 14h00.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro Social e Paroquial de Fontelo no prazo máximo de uma semana, após a data de candidatura.
4. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

Admissão

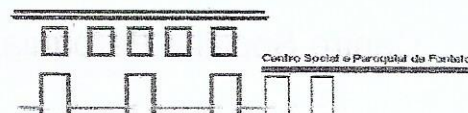
1. Recebida a inscrição, a mesma é registada e analisada pelo responsável técnico deste Centro Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento.
2. A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer social do Diretor Técnico.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de uma semana.
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 é devido o pagamento da primeira mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de ofício da instituição.

NORMA 9ª

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 e as tabelas de participação familiar.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



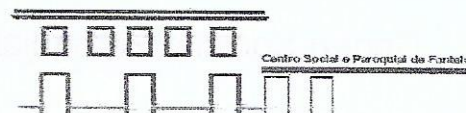
2. O período de adaptação do utente previsto neste regulamento é de 60 dias.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades 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 aspetos 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 fatores 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 10ª

Processo Individual do Utente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC), nos termos previstos na Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro;
 - i) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
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.

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

Instalações

1. O Centro Social e Paroquial de Fontelo está sediado na Rua Cabo de Vila, nº 918, em Fontelo.

NORMA 12ª

Horário de Funcionamento

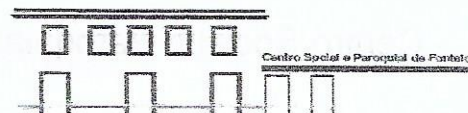
1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.

NORMA 13ª

Horário de Visitas

1. As visitas poderão ser recebidas na ERPI todos os dias, entre as 14h30 e as 16h00, mediante agendamento obrigatório, com o mínimo de 24 horas de antecedência, para o número 254 855 690.
2. As visitas serão realizadas nos quartos apenas em situações excecionais (caso o utente se encontre acamado) e com o limite de 2 pessoas por utente.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 14ª

Regras Gerais de Funcionamento

1. A fixação e pagamento da comparticipação familiar mensal dos utentes/ famílias devem reger-se pelas normas em vigor.
2. Os horários das refeições e das visitas devem constar de documento escrito e exposto em local adequado.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Os utentes ou respetivo representante legal devem comunicar ao responsável pela ERPI sempre que pretendam ausentar-se da Instituição, com 24 horas de antecedência para o número 254 855 690.
5. A passagem de serviço de turno para turno deve ser feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências.
6. A prestação de serviços deve ser regida por contrato escrito entre a instituição e o utente/ representante legal.
7. Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, por forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a ERPI à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

NORMA 15ª

Cálculo do Rendimento

1. De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 01 de julho, na sua redação atual, o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Centro Social e Paroquial de Fontelo



Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (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. 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 efeitos de 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;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- c) Despesas com transportes, 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.

NORMA 16ª

Tabela de Comparticipações

1. A frequência dos serviços de parte dos utentes de ERPI é comparticipada pelo Estado, através da Segurança Social, pelo utente e pelos seus descendentes ou outros familiares, de acordo com a legislação em vigor.
2. Na ERPI, o valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 75% e 90%, de acordo com o seu grau de dependência.
3. À despesa referida em d) do n.º 3 da NORMA 15ª 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.
4. Quanto à prova dos rendimentos do utente, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
5. 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.
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente e seu responsável serão informados com aviso prévio de um mês.
8. À comparticipação apurada, 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.
9. 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 utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de

Centro Social e Paroquial de Fontelo



apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

NORMA 17ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, por doença devidamente comprovada, exceder 15 dias seguidos. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
2. Haverá ainda lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal no caso de quarto duplo ser ocupado por casal.
3. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 18ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado no seguinte período: até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, no que se refere à estadia na ERPI, uma vez que os medicamentos, transportes, fraldas e aquisição de bens ou serviços são da responsabilidade do utente e/ ou representante legal.
2. O pagamento de outras atividades e serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. As sessões de fisioterapia individuais são um serviço extra mensalidade e são facultativas, de acordo com a necessidade do utente e concordância da família.
4. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico sempre preferencialmente por familiares. Contudo, na sua ausência devidamente justificada, os custos associados ao respetivo acompanhamento e/ ou transporte estão definidos em tabela afixada na receção do Centro Social e Paroquial.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.



CAPÍTULO V

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 19ª

Refeições

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
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. Neste estabelecimento praticar-se-ão, sempre que possível, os seguintes horários, os quais poderão ser alterados pela Direção, mediante aviso prévio ao utente:

Pequeno-almoço.....	08h30
Almoço.....	12h00
Lanche.....	16h00
Jantar.....	19h00
Ceia.....	22h30

NORMA 20ª

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 21ª

Tratamento da Roupas do Uso Pessoal do Utente

1. Todos os utentes deverão usar na ERPI as suas roupas habituais, salvo os acamados, que deverão usar roupa de fácil muda. 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.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 22ª

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. Todos os utentes em condições físicas e mentais adequadas beneficiarão de excursões coletivas de lazer ou recreação, programadas e dirigidas pela Instituição.
3. O custo destas excursões será suportado pelos utentes e pelo Centro Social e Paroquial de Fontelo, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou representante legal.
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.

NORMA 23ª

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

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

NORMA 24ª

Acesso a Cuidados de Saúde

1. 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.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico preferencialmente por familiares, e na sua ausência por colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 25ª

Administração de Fármacos

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 26ª

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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 27ª

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. Todos os utentes têm a liberdade de se fazer acompanhar de alguns objetos de uso pessoal ou decorativo para o seu quarto, que os liguem aos seus entes queridos durante a sua institucionalização.
2. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
3. 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.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, deverá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 28ª

Gestão de Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição, é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes 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.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e sendo informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

NORMA 29ª

Deslocações ao Exterior

1. As pessoas residentes na ERPI poderão sair diariamente das instalações, desde que o tempo assim o permita, e estejam em boas condições físicas e mentais.
2. Durante o período de ausência, os utentes bem como os seus familiares e/ ou responsáveis assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade por culpa "in vigilância" aos responsáveis desta ERPI.

NORMA 30ª

Telefonemas

1. Os utentes poderão fazer ou receber chamadas em qualquer altura, desde que não perturbem o normal funcionamento da ERPI. O pagamento da despesa com telefonemas será conforme o tipo de chamada (chamadas locais, regionais, nacionais, internacionais e para telemóveis).
2. Os familiares ou representante legal do idoso serão contactados quando se justificar: por motivos de inadaptação, por vontade do utente, por problemas de saúde, por falecimento, entre outros.

NORMA 31ª

Óbitos

1. Em caso de falecimento, será avisado o familiar e/ ou responsável, para que providencie a rápida remoção do corpo, sendo os encargos da total responsabilidade deste.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



2. Se o idoso não possuir familiares ou pessoa responsável, a Direção encarregar-se-á do funeral.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

NORMA 32ª

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste Centro Social e Paroquial encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional (Direção Técnica, Pessoal Técnico e Auxiliar e Voluntários), definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 33ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra fixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável pelo funcionamento geral do mesmo perante a Direção.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA 34ª

Direitos dos Utentes

1. Quer aos utentes, quer aos responsáveis pela sua institucionalização, assiste o direito de dirigir reclamações, queixas ou sugestões à Direção e Diretor Técnico, ou em alternativa, fazer uso do respetivo Livro de Reclamações (Decreto-Lei nº 268/99 de 15 de Julho).
2. Enquanto residente, o utente é ainda detentor dos seguintes direitos:
 - a) Dar entrada na resposta social por vontade própria;
 - b) Satisfação das suas necessidades básicas;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ver respeitadas a sua identidade, personalidade, intimidade e privacidade;
- e) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- f) Ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;
- g) Usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito das atividades da ERPI;
- h) Participação na vida da ERPI e nas atividades desenvolvidas, de acordo com os seus interesses e capacidades;
- i) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- j) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- k) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- l) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- m) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- n) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- o) A proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- p) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

NORMA 35ª

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos utentes:

- a) Cumprir as normas constantes do regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento aquando a admissão na ERPI;
- b) Efetuar o pagamento da mensalidade até ao dia 8 de cada mês, tal como comparticipar os custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- c) Respeitar os horários das refeições, por forma a não prejudicar o funcionamento da ERPI;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- d) Evitar os conflitos, de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os utentes e um bom ambiente geral do estabelecimento;
- e) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços e equipamentos que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- f) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- g) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- h) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- i) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- j) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 36ª

Direitos dos familiares e pessoas de referência

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
 - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

NORMA 37ª

Deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
 - a) Cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Colaborar com a equipa;
 - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
 - d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
 - e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 38ª

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo utente a devida reparação do dano;
- b) Todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir à família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras pré-estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS;
- c) Na eventualidade do nome da Instituição ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus utentes e/ ou familiares, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial;
- d) 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 prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

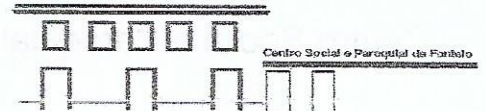
NORMA 39ª

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da instituição;
- b) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- c) Estabelecer os princípios e regras referentes à fixação das comparticipações financeiras dos utentes e/ ou famílias, relativas às prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
- d) Organizar o Processo Individual para cada utente ou candidato a utente da instituição, mantendo-o atualizado;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- f) Prestar os serviços constantes do presente Regulamento Interno e previamente contratados com o utente;
- g) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- i) Dispor de Livro de Reclamações;
- j) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA 40ª

Direitos dos Colaboradores

1. Todos os trabalhadores deverão respeitar os utentes, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres.
2. São direitos dos trabalhadores:
 - a) Ser respeitado pelos utentes e suas famílias, bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;
 - b) Ser tratado com respeito e dignidade;
 - c) Dispor de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança;
 - d) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
 - e) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
 - f) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

NORMA 41ª

Deveres dos Colaboradores

1. Aos trabalhadores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor e dos procedimentos internos igualmente em vigor. São deveres dos trabalhadores:
 - a) Conhecer e cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno;
 - b) Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- c) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção e Conselho Fiscal;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção e Conselho Fiscal, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o Centro Social e Paroquial de Fontelo;
- f) Tratar os responsáveis, 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;
- g) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, e exercer o trabalho com zelo, diligência e competência;
- h) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do Centro Social, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não, responsabilizando-se pelos danos que possam causar se, após averiguação, se considerar que é resultado de falta de zelo;
- i) Proceder como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- j) Guardar lealdade ao Centro Social, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
- k) Cumprir as normas de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais, nomeadamente usar farda de trabalho e não exibir jóias e adornos;
- l) Conservar a farda sempre limpa e cuidada;
- m) Participar de modo diligente nas ações de formação que forem proporcionadas pelo Centro Social, ainda que realizadas fora do horário de trabalho, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- n) Participar nas reuniões, quando convocados;
- o) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do Centro Social, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- p) Comunicar ao Diretor Técnico as faltas, irregularidades e ocorrências que considerem importantes para o bom funcionamento do serviço e que tenham conhecimento;
- q) Procurar resolver com a devida compreensão pequenos problemas e conflitos;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- r) Não exercer qualquer influência nos utentes, familiares ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos;
- s) Promoverem, em todas as suas atitudes, o bom nome da instituição.

NORMA 42ª

Direção Técnica

1. A direção técnica da estrutura residencial é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Ao Diretor Técnico cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento do mesmo.
3. O Diretor Técnico deve ser substituído nas suas ausências por um dos elementos do Quadro de Pessoal por si indicado.

NORMA 43ª

Funções do Diretor Técnico

1. No âmbito da Gestão deve:
 - 1.1. Dirigir o funcionamento do estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:
 - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - c) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - d) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º -A da Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, em articulação com a direção da instituição;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- e) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, seguindo as ementas feitas pelo Nutricionista e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- f) Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
- g) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- h) Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade;
- i) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento;
- j) Elaborar o Horário de Trabalho do pessoal, tal como o Mapa de Férias;
- k) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija, tal como a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- l) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis.

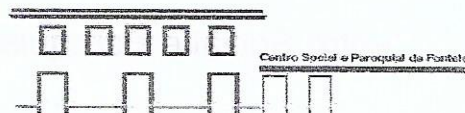
2. No âmbito do Serviço Social:

2.1. O diretor técnico, em articulação com a direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

2.2. Deve ainda:

- a) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades neles constantes;
- b) Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo obrigatoriamente a visita domiciliária;
- c) Estudar a comparticipação do utente, de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- d) Proceder ao acolhimento do utente, com vista a facilitar a sua integração;
- e) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação, dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- f) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso;
- g) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo todas as peças já referidas, e ainda toda a documentação de carácter confidencial (apenas o pessoal técnico poderá ter acesso a este ficheiro);
- h) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- i) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

3. No âmbito da Animação/ Ocupação:

- a) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI, com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- b) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- c) Considerar a opinião dos utentes na escolha e estruturação das atividades que lhes dizem respeito.

NORMA 44ª

Funções do Enfermeiro

1. O enfermeiro tem como funções as seguintes:

- a) Realizar as tarefas de enfermagem que lhe forem solicitadas;
- b) Coadjuvar os médicos;
- c) Coordenar e fazer a preparação semanal de medicação;
- d) Efetuar os registos necessários no Processo Clínico;
- e) Efetuar o controle e medição dos valores dos utentes;
- f) Avaliar a situação ao nível de enfermagem dos utentes;
- g) Ministras a medicação aos utentes;
- h) Ministras formação ao nível de enfermagem às ajudantes de ação direta.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 45ª

Funções do Pessoal da Cozinha

1. Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

1.1 - Ao Cozinheiro:

- a) Preparar e confeccionar as refeições;
- b) Proceder ao empratamento;
- c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- d) Administrar a despensa para confeção das refeições;
- e) Registar e zelar pela higiene e segurança e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da cozinha;
- f) Efetuar os registos relacionados com a sua atividade;
- g) Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário;
- h) Substituir os colegas nas suas faltas e impedimentos.

1.2 - Ao Ajudante de Cozinheiro:

- a) Apoiar a preparação, confeção e distribuição das refeições;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- d) Substituir a/o cozinheira nas suas faltas e impedimentos.
- e) Registar e zelar pela higiene e segurança e pela melhor conservação dos materiais e equipamentos da cozinha;
- f) Colaborar com os colegas dos outros sectores sempre que necessário.

NORMA 46ª

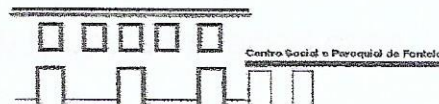
Funções dos Trabalhadores Auxiliares de Serviços Gerais

1. Incumbe aos Trabalhadores Auxiliares de Serviços Gerais:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- b) Apoiar e intervir na realização de cuidados diretos ao idoso (alimentação, higiene, acompanhamento, vigília, cuidados primários de saúde, entre outros);
- c) Responsabilizar-se pelo arranjo e higienização dos espaços e equipamentos;
- d) Lavar, tratar, distribuir e arrumar as roupas dos utentes;
- e) Apoiar na locomoção interna e externa de utentes, podendo integrar as atividades realizadas pela Animação e Ocupação dos tempos livres dos utentes;

Horacio

Centro Social e Paroquial de Fontelo



- f) Transportar e apoiar na administração de refeições;
- g) Repor consumíveis de higienização e limpeza;
- h) Acompanhar os utentes a consultas ou deslocações que se revelem necessárias;
- i) Colaborar nas atividades de animação/ ocupação;
- j) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadram no âmbito da sua categoria profissional.
- k) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra (nomeadamente serviço de cozinha, lavandaria e rouparia).

NORMA 47ª

Contrato de Prestação de Serviços

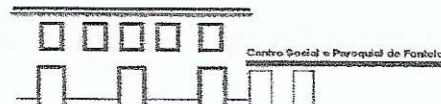
1. Devem ser celebrados por escrito contratos de prestação de serviços, atividades e cuidados com os residentes e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, dos quais devem constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A ERPI deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente.

NORMA 48ª

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. Haverá lugar a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente, desde que seja devidamente justificada por motivos de força maior, saúde ou outros considerados pertinentes e aprovados pela Direção.

Centro Social e Paroquial de Fontelo



NORMA 49ª

Cessação da Prestação de Serviços por Fato 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 50ª

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este Centro Social e Paroquial possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico, sempre que se justifique.
2. Este estabelecimento dispõe ainda de Livro de Reclamações eletrónico, ao qual pode aceder através do site institucional <http://centrosocialpfontelo.pt> ou no site www.livroreclamacoes.pt.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 51ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao Regulamento Interno deve ser comunicada ao Instituto de Segurança Social, I.P., até 30 dias prévios à sua entrada em vigor.
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.

NORMA 52ª

Integração de Lacunas

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

NORMA 53ª

Disposições Complementares

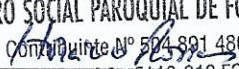
1. Fica vedada a exigência de qualquer forma de contributos ou comparticipação, por parte do utente/ família, não expressamente prevista no Regulamento Interno.
2. A Instituição compromete-se a ter um registo atualizado dos valores e bens patrimoniais confiados voluntariamente à sua guarda pelo utente.
3. A Instituição compromete-se a registar, em ata da Direção, qualquer donativo ou comparticipação que lhe seja feita para além do valor fixado, obrigando-se a entregar recibo comprovativo de entrega.
4. Ao utente e/ ou responsável será entregue, no ato de admissão, um exemplar deste regulamento.

NORMA 54ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 30 de junho de 2024.

Este Regulamento Interno foi aprovado em Reunião da Direção do Centro Social e Paroquial de Fontelo realizada em 31 de maio de 2024.

O PRESIDENTE DA DIREÇÃO: 
CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE FONTELO
Conto Quilte Nº 504 891 480
R. Cabo de Vila nº 2 • 5110-312 FONTELO
Telefone: 254 855 690