

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Idosos

Índice

| | |
|---|----|
| Capítulo I – Disposições Gerais | 1 |
| Âmbito da aplicação..... | 1 |
| Legislação aplicável | 1 |
| Objetivos do regulamento..... | 1 |
| Objetivos da resposta social..... | 2 |
| Lotação..... | 3 |
| Serviços prestados e atividades desenvolvidas..... | 3 |
| Capítulo II – Processo de admissão dos clientes..... | 3 |
| Condições de admissão..... | 3 |
| Candidatura..... | 4 |
| Critérios de admissão..... | 4 |
| Critérios de ponderação..... | 5 |
| Admissão..... | 5 |
| Acolhimento dos novos clientes..... | 6 |
| Contratos de alojamento e prestação de serviços..... | 6 |
| Processo individual do cliente..... | 7 |
| Lista de espera..... | 8 |
| Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento..... | 8 |
| Instalações..... | 8 |
| Horário de funcionamento..... | 9 |
| Entrada e saída de visita/clientes..... | 9 |
| Pagamento da mensalidade..... | 9 |
| Tabela de participações/Preçário de mensalidades..... | 10 |
| Alojamento..... | 11 |
| Refeições..... | 12 |

| | |
|---|----|
| Cuidados de higiene e conforto..... | 12 |
| Assistência na saúde..... | 13 |
| Passeios ou deslocações..... | 13 |
| Assistência médica, enfermagem e medicamentosa..... | 14 |
| Falecimentos..... | 14 |
| Quadro de pessoal..... | 15 |
| Direção técnica..... | 15 |
| Capítulo IV – Direitos e deveres..... | 15 |
| Direitos dos clientes..... | 15 |
| Deveres dos clientes..... | 17 |
| Deveres dos visitantes..... | 18 |
| Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço..... | 18 |
| Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço..... | 19 |
| Depósito e guarda dos bens dos clientes..... | 20 |
| Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente..... | 20 |
| Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador..... | 20 |
| Saídas dos clientes..... | 21 |
| Livro de reclamações..... | 22 |
| Gestão de reclamações informais/sugestões..... | 22 |
| Gestão da prevenção de situações de negligência/maus tratos..... | 22 |
| Gestão da ocorrência de situações de negligência/maus tratos..... | 23 |
| Capítulo V – Disposições finais..... | 23 |
| Alterações ao regulamento..... | 24 |
| Integração de lacunas..... | 24 |
| Entrada em vigor..... | 24 |

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito da Aplicação

O Centro Social da Paróquia de Polvoreira, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua do Passal, freguesia de Polvoreira, concelho de Guimarães, tem acordo de cooperação para a resposta social para Estrutura Residencial para Idosos, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga em 01/10/2013.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na:

- a) Portaria nº 67/2012 de 21 de março;
- b) Circular nº 3, de 97/05/02 da Ex-direcção geral da Acção Social;
- c) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;
- d) E demais legislação em vigor.

Artigo 3º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

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

Artigo 4º

Objetivos da Resposta Social

- a) Acolher pessoas cuja situação familiar, social, económica, habitacional e/ou de saúde, não permita permanecer no seu meio habitacional;
- b) Garantir uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada idoso num ambiente calmo, confortável e humanizado;
- c) Assegurar a satisfação das necessidades básicas, proporcionando: alojamento, alimentação, cuidados de higiene e conforto, o acesso à prestação de cuidados de saúde, tratamento de roupas, atividades de ocupação/ animação, acompanhamento religiosa;
- d) Garantir o tratamento e acompanhamento de apoio psicossocial;
- e) Assegurar a prestação de serviços e cuidados adequados às necessidades específicas de cada cliente, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
- f) Acompanhar e encaminhar os idosos para a resolução das suas problemáticas (ao nível da saúde, económico e social);
- g) Potenciar a integração social, favorecendo sentimentos de interação, auto estima e segurança;
- h) Promover as relações intergeracionais;
- i) Elaborar um Plano de Atividades de animação, recreativa e ocupacional, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- j) Proporcionar aos idosos novas experiências que lhe permitam uma valorização pessoal e social;
- k) Promover o acesso dos idosos a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográfico, assim como festas, passeios e visitas a localidades e monumentos;
- l) Assegurar uma alimentação equilibrada, variada e rica nutricionalmente satisfazendo, na medida, do possível os hábitos/ preferências alimentares assim como dar cumprimento a dietas especiais, em caso de necessidade, cumprindo as prescrições médicas;
- m) Permitir em atividades religiosas, sempre que o idoso a solicite, ou na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares;
- n) Fomentar o envelhecimento ativo;

- o) Promover os direitos e deveres dos Utentes;
- p) Contribuir para a estabilização do processo de envelhecimento.

Artigo 5º

Lotação

1. A resposta Social de Lar de Estrutura Residencial para idosos tem capacidade para 46 clientes.

Artigo 6º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

2. A estrutura residencial para idosos do Centro Social da Paróquia de Polvoreira, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação;
 - c) Apoio nas atividades da vida diária (cuidados alimentação, higiene e conforto);
 - d) Apoio nas atividades instrumentais da vida diária (deslocações ao exterior);
 - e) Lavagem e tratamento de roupa;
 - f) Vigilância, sempre que se justifique;
 - g) Cuidados médicos, de reabilitação e enfermagem;
 - h) Apoio/ acompanhamento psicossocial e administrativo, social e farmacológico;
3. A estrutura residencial para idosos realiza ainda atividades de animação sociocultural, desportivas, recreativas e ocupacionais numa perspetiva de integração/interação com a comunidade;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 7º

Condições de Admissão

É condição de admissão neste estabelecimento/serviço ser pessoa idosa (65 anos de idade);

1. O Centro Social da Paróquia de Polvoreira pode admitir pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

2. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direção, após parecer da equipa técnica.
3. A admissão é formalizada por contrato escrito entre o cliente, o familiar e responsável pelo cliente e a assinatura conjunta do Presidente de direção da instituição.
4. A celebração do contrato pressupõe a concordância do cliente e das famílias ou responsáveis com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição.

Artigo 8º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - g) (outra documentação).
2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira com o seguinte horário de atendimento: 9H00-12H00/14h00- 17H00
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao técnico de acompanhamento.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela ou procuração para exercício de direitos.
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.

Artigo 9º

Critérios de Admissão

1. Risco de isolamento no meio familiar e social;
2. Baixos recursos económicos;
3. Grau de dependência;
4. Frequência de outra resposta social da instituição;
5. Posição na lista de espera;
6. Idade superior a 65 anos;
7. Situação encaminhada pela Segurança Social;
8. Residência na Freguesia de Polvoreira e/ ou concelho;

Artigo 10º

Critérios de Ponderação

1. A prioridade de cada admissão será encontrada pela ponderação dada aos itens das alíneas do artigo 7º:
 - a) Risco de isolamento no meio familiar e social; 5
 - b) Baixos recursos económicos; 5
 - c) Grau de dependência;
 1. Autónomo: 2
 2. Dependente: 3
 - d) Posição na lista de espera; 4
 - e) Idade superior a 65 anos; 4
 - f) Situação encaminhada pela Segurança Social; 3
 - g) Residência na Freguesia de Polvoreira e/ ou concelho; 1
 - h) Cliente a frequentar outra resposta do Centro Social da Paróquia de Polvoreira. 2

Artigo 11º

Admissão

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente de manifestação da vontade por parte do cliente sempre que possível. Quando o pedido for efetuado por familiares é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária para diálogo com o próprio cliente.

2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, utilizando para efeito o relatório de análise, hierarquização e aprovação de candidatos.
3. É competente para decidir o presidente da direção após parecer da diretora técnica e da equipa técnica.
4. Da decisão, será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.
5. Em caso de admissão, o contrato de Alojamento e da Prestação de Serviços deverá ser celebrado num prazo máximo de 15 dias.
6. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1.^a mensalidade calculada proporcionalmente.

Artigo 12º

Acolhimento dos novos clientes

1. Por ocasião do acolhimento podem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde.
2. Para que a integração seja facilitada o futuro cliente deve visitar a instituição antes da admissão.
3. O acolhimento será individualizado e o responsável pelo acolhimento fará apresentação da instituição e dos outros residentes.
4. Será estabelecido um Programa de Acolhimento com duração de 60 dias, monitorizado e avaliado, com vista a uma mais fácil integração do idoso.
5. Será ainda assinado o contrato de prestação de serviços onde se especifique ao serviço a prestar.
6. Será realizado um Inventário onde é efetuado o registo de bens e valores que o cliente traz consigo.
7. Este registo deverá ser datado, assinado pelo cliente e por quem rececionou os objetos sendo o original entregue ao residente e/ou familiar e a cópia ficará no processo do cliente na instituição.
8. Nas sucessivas entregas de bens, estes são obrigatoriamente registados por um colaborador da resposta social que deverá confirmar se os mesmos estão marcados com o número atribuído ao cliente;
9. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno.

Artigo 13º

Contratos de Alojamento e Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. O Contrato Prestação de Serviços é assinado em triplicado entre o CSPP, representado por um membro da equipa técnica, o cliente e/ou seu responsável.
3. Após a assinatura entre as partes, é entregue ao cliente, a segunda ao seu responsável e a terceira fará parte integrante do processo individual do cliente.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo é sujeito à aprovação das partes, através de adenda ao mesmo, que passa a constar do processo individual do cliente.
5. O Contrato de Prestação de Serviços pode ainda ser suspenso e/ou rescindido, por qualquer das partes, nos termos a seguir indicados:
 - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades do cliente;
 - c) Insatisfação do cliente;
 - d) Mudança de resposta social;
 - e) Inadaptação do cliente aos serviços;
 - f) Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação de apoio;

Artigo 14º

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente, é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contendo os seguintes elementos:
 - a) Identificação do Cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

- h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

Artigo 15º

Lista de Espera

1. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera.
2. Por ocasião da inscrição o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização na mesma.
3. Sempre que o solicite é comunicado, pelo mesmo meio, ao candidato a posição que ocupa na lista de espera.
4. A lista de espera será atualizada anualmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 16º

Instalações

O Centro Social da Paróquia de Polvoreira está sediado na Rua do Passal, em Polvoreira, e as suas instalações são compostas por: Zona Residencial, Zona Ocupacional (salas de estar e convívio), 2 Copas, Área Administrativa, Armazém de Produtos, Zonas de preparação de Produtos e confeção de refeições, Refeitórios, Lavandaria, Gabinete Médico e de Enfermagem, Gabinete Social, Gabinete de Psicologia, Secretaria, jardim e área envolvente.

1. As instalações são constituídas por zonas reservadas ao pessoal (WC, Refeitório, Vestiários) e zonas reservadas aos clientes (Quartos, WC, Salas de Convívio, Refeitórios, etc.).
2. Os quartos poderão ser individuais, duplo ou triplos. Cada cliente, num quarto duplo ou triplo, terá a sua própria cama e um espaço comum que partilhará com outros clientes.

3. Os quartos são determinados pela Direção. O Cliente pode ser transferido para outro quarto, por motivo justificado, sendo a mesma efetuada mediante autorização da Direção.
4. A limpeza do quarto será feita diariamente, sendo que a limpeza geral será feita semanalmente.
5. A mudança de roupa da cama será feita uma vez por semana, exceto se houver razões justificativas que levem a alterar este período.
6. A roupa será lavada e seca na lavandaria.
7. A roupa de cada cliente deve estar devidamente identificada com o número interno do cliente;
8. A lavagem e o tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que o Centro não possua, terão de ser suportados pelo Cliente.

Artigo 17º

Horário de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Idosos do Centro Social da Paróquia de Polvoreira funciona permanentemente (24 Horas/Dia).

Artigo 18º

Entrada e Saída de Visita/Clientes

1. Os Clientes poderão receber visitas nos dias úteis, fins-de-semana e feriados entre as 10h00 e as 12h00 e das 15h00 e as 19h00.
2. Em casos específicos com devida justificação, a Direção poderá autorizar um horário de visitas diferente, desde que não perturbe o normal funcionamento da Instituição.
3. Todas as visitas terão que efetuar o registo da entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na receção, e colocar o cartão de visitante.
4. Caso pretendam, as visitas poderão tomar uma refeição na Instituição, com o seu familiar, mediante requisição prévia e pagamento dos valores afixados.

Artigo 19º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: 9h00-17h30 de segunda a sexta- feira, na secretaria da Instituição, em dinheiro, cheque, ou por transferência bancária a favor do CSPP.
2. O pagamento deve ser efetuado até ao dia 10 de cada mês seguinte àquele a que respeita, sendo a primeira mensalidade paga no ato da admissão. Caso o termo coincida com sábado, domingo ou feriado, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil imediatamente a seguir, sem qualquer agravamento.
3. O atraso no pagamento é acrescido de 20% do valor da participação.
4. Até ao limite daquele prazo devem ainda ser liquidadas as despesas produtos e serviços adicionais.
5. A participação será atualizada em Maio de cada ano civil, em função das alterações ocorrida nos rendimentos. Esta atualização sofrerá efeitos retroativos caso a Instituição não tenha sido informada da alteração.
6. O incumprimento do estipulado nos números anteriores determina reavaliação da situação socioeconómica do agregado familiar e terá como consequência o encaminhamento do processo para a Direção que deliberará da eventual suspensão ou cessação do contrato.

Artigo 20º

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. As participações oscilarão entre o valor mínimo de 70% (situação tipo) e o valor máximo 85% da sua reforma ou rendimentos, contabilizando os subsídios de Natal e de Férias, conforme o grau de dependência, a não ser que a Direção determine uma percentagem inferior em casos pontuais.
3. A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do cliente é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.
4. À participação do utente calculada de acordo com as normas em vigor deve acrescer uma participação dos seus descendentes ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, em conformidade com o estabelecido anualmente pelo protocolo de cooperação entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, a União das

- Misericórdias Portuguesas, Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e União das Mutualidades Portuguesas, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.
5. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal sempre que:
 - a) Os períodos de ausência, devidamente justificada, superiores a 15 dias não interpolados;
 6. Para os efeitos do número anterior a ausência deve ser comunicada e solicitado o respetivo desconto e considerar-se-ão períodos de ausência, entre outros, os motivados por férias, internamento prolongado.
 7. No caso de falecimento do cliente, a pensão desse mês, reverterá a favor do Centro Social, no valor percentual que lhe estiver destinado, sendo o restante restituído à pessoa responsável pelo mesmo, após desconto de pagamento de débitos existentes no CSPP.
 8. As alterações à tabela/preçário em vigor, são objeto de revisão anual, no início de cada ano civil, e terão por referência a taxa de inflação prevista para o ano respetivo;
 9. A alteração referida no número anterior será expressamente comunicada, com a antecedência de 15 dias relativamente à entrada em vigor.
 10. Da comparticipação mensal estão excluídos os serviços adicionais bem como gastos com vestuário, despesas com medicamentos, dispensa e preparação em dose unitária da medicação, fraldas, transportes, cabeleireiro, consultas e exames médicos não contemplados no regulamento interno da resposta social,
 11. Havendo desistência por parte do cliente, independentemente das circunstâncias, o mesmo, ou o responsável familiar na sua impossibilidade, deverá comunicar por escrito à Equipa Técnica a intenção de saída e a data prevista. A comunicação após o dia 15 do mês em curso obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
 12. Preferencialmente os vales postais das pensões devem ser recebidos pelo CSPP, que vai gerir o valor em conformidade com a comparticipação familiar estabelecida no contrato. O valor restante é sempre entregue ao cliente ou fica à guarda do CSPP na conta sua corrente, conforme vontade manifestada pelo cliente/responsável.
 13. Sempre que se verificarem alterações ao valor da pensão, a atualização da comparticipação é automática.

Artigo 21º

Alojamento

1. O alojamento está devidamente equipado com mobiliário e estruturas adaptadas à pessoa idosa, estando todos os quartos equipados com casa de banho privativa e sistema de chamada de emergência.
2. Os quartos duplos são ocupados por residentes do mesmo sexo ou por casais.
3. A Instituição reserva-se o direito de ocupar e de modificar a ocupação dos quartos de acordo com as necessidades dos residentes e da Instituição.

Artigo 22º

Refeições

1. As refeições poderão ser tomadas dentro dos horários seguintes:
 - a) - Pequeno-almoço- 9h00- 10h30;
 - b) - Almoço- 12h00-13h30;
 - c) - Lanche- 16h00- 17h30;
 - d) - Jantar- 19h00- 20h30;
 - e) - Ceia- 23h00- 24h00;
2. Será elaborado um mapa de ementas semanal baseado nas necessidades nutricionais dos clientes. Serão afixadas em local visível, podendo ser consultadas pelo residente, família e/ou representante.
3. O serviço garante dietas específicas medicamente prescritas;
4. As refeições são servidas nos refeitórios, de acordo com os horários em vigor. Só em casos especiais e justificados, a Equipa Técnica poderá autorizar outros horários e que as mesmas sejam servidas no quarto.
5. Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Direção Técnica.
6. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos residentes ou da Instituição.

Artigo 23º

Cuidados de Higiene e Conforto

1. O Centro Social da Paróquia de Polvoreira disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus residentes

2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e Higiene Pessoal.
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do residente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
4. O Centro disponibiliza as fraldas, os medicamentos e os produtos de higiene pessoal, sendo que as despesas com as mesmas não estão incluídas na mensalidade.

Artigo 24º

Assistência na saúde

1. O Centro Social da Paróquia de Polvoreira assegura o acompanhamento a consultas médicas realizadas na Instituição pelo médico assistente assim como na aquisição de medicação.
2. Em casos de deslocação urgente ao hospital, sempre que possível, o Centro Social da Paróquia de Polvoreira assegura o acompanhamento, informando imediatamente o seu familiar/representante que deverá assegurar o acampamento daí em diante.
3. O acompanhamento a consultas ou outros atos médicos no exterior da Instituição deverá ser assegurado pelo familiar/representante do residente.

Artigo 25º

Passeios ou Deslocações

1. A organização promove passeios e eventos nos termos previstos no seu plano anual, sem que deles resulte qualquer custo adicional para o cliente da resposta social.
2. As deslocações ao exterior a pedido do cliente, em viaturas da instituição, implicam o pagamento do transporte.
3. O preço a pagar pelos transportes é determinado ao KM. O valor é definido anualmente pela Direção é comunicado ao cliente.
4. Sempre que dois ou mais clientes partilhem o mesmo transporte a despesa será suportada proporcionalmente.
5. Sempre que a condição física do cliente não permita o seu transporte em viaturas da instituição, serão acionados os Bombeiros Voluntários e o cliente suportará os respetivos encargos.

Artigo 26º

Assistência Médica, Enfermagem e Medicamentosa

1. Os serviços médicos do Centro Social da Paróquia de Polvoreira funcionam regularmente; o médico visita a instituição semanalmente, sendo o serviço de enfermagem assegurado diariamente por Enfermeiras contratadas a tempo parcial.
2. As consultas de especialidade realizam-se através do Serviço Nacional de Saúde. Sempre que o cliente optar por médico de clínica geral ou da especialidade fora deste serviço, será responsável pelo pagamento das respetivas despesas.
3. O internamento em clínicas particulares, intervenções cirúrgicas ou tratamentos de fisioterapia ou outros, serão sempre por conta do cliente.
4. A resposta social de Lar só se responsabiliza por administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente/responsável familiar.
5. A indicação terapêutica deve estar definida de forma clara, assim como a sua forma de administração e o modo de atuação em situações de emergência, relativo aos efeitos secundários da toma dos medicamentos em causa.
6. Os medicamentos, material de enfermagem, de incontinência (fraldas) e de higiene pessoal serão pagos pelos clientes, ou familiar responsável.
7. A aquisição de Ajudas Técnicas específicas para cada cliente é da sua responsabilidade.

Artigo 27º

Falecimentos

1. O falecimento do residente será comunicado à família e/ou representante com a maior brevidade possível para que estes possam tomar todas as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.
2. Se nenhum familiar e/ou representante corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a Instituição promoverá a realização do funeral.
3. Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da família e/ou representante.
4. Caso seja a Instituição a realizar o funeral, esta despesa será imputada à família e/ou representante.

5. Após o falecimento, a família e/ ou representante tem 30 dias para levantar os bens pessoais do residente. Na falta de comparência de um ano, todos os bens do residente passam a pertencer à Instituição.
6. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo residente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual.

Artigo 28º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Artigo 29º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria nº 67/2012 de 21 de Março.
2. À direção técnica cabe a responsabilidade de orientar a valência, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral da mesma.
3. Na sua ausência, o diretor técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e aprovado pela Direção.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 30º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Participação

- a) Na elaboração, monitorização e revisão do seu Plano Individual;
- b) Na elaboração do seu Plano de Cuidados;
- c) Na elaboração do Plano Anual de Atividades;

d) Participar em todas as atividades da organização e exteriores, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

e) Ser ouvidos nas decisões que lhes dizem respeito;

2. Liberdade de Expressão

a) Manifestar a sua opinião;

b) Reclamar ou fazer sugestões sobre o funcionamento do serviço e da organização;

c) Receber resposta sobre o tratamento das reclamações e sugestões apresentadas;

d) Comunicar as suas escolhas e necessidades nas diferentes atividades que são propostas;

e) Procurar, receber e difundir informações e ideias em condições de igualdade;

3. Informação

a) A ser informado do regulamento e as regras da resposta social e da organização;

b) A ser informado com antecedência das alterações ao normal funcionamento dos serviços e atividades da resposta social;

c) A receber a informação em formatos de linguagem fácil;

d) Ter acesso à informação registada no seu processo, sempre que solicite

4. Qualidade de Vida

a) Colaborar na definição do seu conceito de qualidade de vida

b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;

c) Decidir autonomamente, na medida das suas capacidades e manifestar a sua vontade na contratualização ou cessação da prestação do serviço;

d) Usufruir de serviços, apoios e cuidados, individualizados, necessários à garantia do seu bem-estar físico e emocional, com objetivo de garantir a sua qualidade de vida;

5. Igualdade de Oportunidades

a) Aceder aos serviços em condições de igualdade com os demais;

b) Tratamento igual, independentemente da raça, etnia, sexo, língua, orientação sexual, política ou religiosa, da idade, da condição física...;

6. Confidencialidade

a) Ter assegurada a confidencialidade da informação relativa à sua vida privada que deve ser respeitada e preservada;

b) Que as informações relativas à sua vida privada (saúde, sexualidade, etc...) sejam tratadas com o seu consentimento e após autorização da Comissão Nacional de Proteção de Dados;

- c) Que apenas tenham acesso a essas informações os colaboradores que delas necessitem para o exercício das suas funções;
- d) Que os colaboradores guardem sigilo sobre as informações da sua vida pessoal;

7. Privacidade

- a) Ter o seu espaço e poder usufruir dele sempre que entenda;
- b) Ter um espaço próprio para guardar os seus pertences;
- c) Ao seu tempo para realização das suas atividades, satisfação de necessidades, etc...
- d) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;

8. Respeito

- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Ser tratado com cortesia;

Artigo 31º

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
- b) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da vida na instituição;
- c) Proceder atempadamente (até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;
- d) Cumprir as normas constantes do regulamento;
- e) Informar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- f) Utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da instituição.
- g) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- h) Não consumir bebidas alcoólicas em excesso;
- i) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- j) Transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;

-
- k) Cumprir o Plano Individual, estabelecido;
 - l) Apresentar prova de rendimentos anuais para a atualização das participações familiares, durante o mês de Janeiro;
- 2. É expressamente proibido:**
- a) Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
 - b) Trazer ou manter animais nas dependências da instituição;
 - c) Fumar dentro das instalações;
 - d) Usar cobertores elétricos ou aquecedores pessoais;
 - e) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização da Equipa Técnica;
 - f) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
 - g) Manter, no quarto, rádios ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio;
 - h) Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;
 - i) Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação ou bebidas, sem conhecimento do médico ou da Equipa Técnica;
 - j) Solicitar qualquer gratificação dos visitantes do Lar;
 - k) Dar qualquer gratificação ao pessoal em serviço na Instituição.

Artigo 32º

Deveres dos Visitantes

- 1. São deveres dos visitantes:
 - a) Tratar todos os colaboradores da Instituição com respeito, não perturbando o silêncio dos outros clientes;
 - b) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados pelo CSPP;
 - c) Respeitar os haveres de clientes terceiros e do CSPP, não os manuseando sem a prévia autorização e a presença de um colaborador do CSPP.
 - d) Comunicar aos colaboradores a saída e tempo de ausência do cliente. Aquando da sua chegada, informar o colaborador de serviço.

Artigo 33º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Definir, de acordo com a legislação em vigor, as regras de funcionamento;
2. Determinar a disciplina a aplicar com vista à manutenção da ordem e boa harmonia e sempre que se verifique violação culposa, por parte de qualquer cliente, das determinações constantes do presente regulamento, das competentes deliberações da Direção, bem como qualquer outro ato de desrespeito pela dignidade da pessoa humana, pela sua integridade física ou pelo seu património, serão punidos internamente pela aplicação das seguintes sanções:
 - a) Verbal;
 - b) Escrita;
 - c) Suspensão até 6 meses;
 - d) Expulsão;
3. Apresentar queixa-crime, sempre que, nos termos referidos no n.º anterior o comportamento do cliente configure a prática de crime, ou informar o cliente e/ou a respetiva família para o mesmo efeito.

Artigo 34º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
2. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
3. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
4. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e no regulamento;
5. Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
6. Cumprir e assegurar o acesso ao regulamento interno do Lar de Idosos;
7. Proporcionar o acompanhamento adequado e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
8. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana;
9. Todos os medicamentos que os clientes tomem por prescrição médica, ficam à responsabilidade do Lar;

Artigo 35º

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A instituição não procede à guarda de objetos ou valores de montante elevado, nem se responsabiliza pela sua eventual perda ou furto e recomenda aos clientes e seus familiares que não os guardem consigo dentro das instalações da instituição.
2. Poderão, no entanto, a solicitação dos familiares ou do próprio cliente, ser entregues à guarda da instituição pequenas quantias em dinheiro para prover as despesas correntes dos mesmos, salvaguardando o dinheiro do cliente e a má gestão.
3. As verbas referidas no número anterior integram a conta corrente do cliente e delas se fará registo, apresentando-se contas sempre que solicitado.
4. A instituição compromete-se a manter atualizado o registo de valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente pelo cliente à sua guarda pelo utente.

Artigo 36º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. O cliente pode, a todo o tempo, por iniciativa própria comunicar que pretende a interrupção da prestação dos cuidados.
2. Sempre que a interrupção seja previsível a comunicação referida no n.º anterior deve ser feita com a antecedência mínima de 5 dias.
3. A comunicação deve ser feita, por escrito ou reduzida a escrito pelo colaborador que a receba e conter os motivos invocados para a interrupção.
4. A interrupção da prestação dos cuidados segue a regulação prevista nos números 9,10 e 11 do Artigo 20.

Artigo 37º

Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os por Facto Nã o Imputá vel ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
 - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
 - b) Haja o falecimento do residente;
 - c) O residente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
 - d) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;

- e) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição. A rescisão do contracto ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
- f) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados;
- g) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

Artigo 38º

Saídas dos Clientes

1. As saídas ocasionais são livres para todos os clientes com exceção:
 - a) Dos clientes invisuais ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, doença ou idade avançada, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal. Nestes casos só poderão sair, quando acompanhados por um familiar / responsável ou por um colaborador do Lar;
 - b) Dos clientes que estejam sob tratamento clínico. Estes só poderão sair, com autorização médica, respeitando as mesmas regras da alínea a).
2. Sempre que o cliente se ausente do Lar deverá:
 - a) Respeitar os horários dos serviços do Lar;
 - b) Avisar a Receção e Responsável do Turno, da sua ausência e do período da mesma.
3. Nos períodos de ausência prolongada, o cliente deverá:
 - a) Informar a Direção Técnica, por escrito:
 - b) Do local para onde se ausenta;
 - c) Do tempo previsto de ausência;
 - d) Do nome da pessoa que tomará à responsabilidade do cliente e os seus contactos telefónicos.
4. O estado de saúde do cliente ou a existência de processo disciplinar, poderão ser motivos de impedimento para a sua saída.
5. Para que o residente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou representante têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”.

Artigo 39º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social da Paróquia de Polvoreira, possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do estabelecimento sempre que desejado e cujas reclamações terão o tratamento previsto na lei.

Artigo 40º

Gestão de reclamações informais/sugestões

1. O Centro Social da Paróquia de Polvoreira tem implementado um processo de gestão de reclamações/sugestões informais pelo que qualquer reclamação/sugestão pode ser apresentada:
 - a) À Direção Técnica que a regista na “Ficha de Não Conformidade”, faz as correções, se possível e dá seguimento aos procedimentos definidos no manual da qualidade;
 - b) Em impresso próprio que se encontra na entrada do estabelecimento e que poderá ser entregue na secretaria.
2. O residente ou seu familiar/representante que fez a sugestão/reclamação, deverá ser informado, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da sugestão/reclamação que a mesma foi recebida e registada e que está a ser analisada;
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o residente ou seu familiar/representante será informado, por escrito, sobre a decisão tomada pela Direção Técnica e Direção da Instituição em relação à mesma e os procedimentos adotados para a sua resolução.

Artigo 41º

Gestão da Prevenção de situações de negligência/maus tratos

1. No sentido de prevenir a ocorrência de situações de negligência/maus tratos, sempre que possível o Centro Social da Paróquia de Polvoreira deve proceder a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão.
2. De acordo com os resultados, poderá desenvolver, entre outras, as seguintes ações:
 - a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
 - b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em ações de formação;

-
- c) Realizar projetos que qualifiquem os serviços;
 - d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência Institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
 - e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout.

Artigo 42º

Gestão da Ocorrência de situações de negligência/maus tratos

1. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao residente quer pelos colaboradores, quer por agentes externos, estas devem ser registadas na Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência por parte do técnico que observou, ou a quem foi relatado o incidente, posteriormente arquivada no processo Individual do residente.
2. Em caso de se tratar de situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao residente por parte dos colaboradores ou outros afetos ao Centro Social da Paróquia de Polvoreira, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do residente não são postos em causa, neste processo, e acionar junto dos colaboradores, ou outros, os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência.
3. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Diretor Técnico. Este último deve avaliar a situação em causa, auscultando o residente e seu familiar/representante. De acordo com a situação, o Diretor Técnico deve informar, formar e apoiar o residente e a pessoa de referência a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do residente. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes de Violência.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 43º
Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo Centro Social da Paróquia de Polvoreira deverão informar os residentes 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 estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 44º
Integração de Lacunas

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

Artigo 45º
Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção de 6 de Maio de 2014, e entra em vigor na mesma data.