

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**  
**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**  
**(ERPI)**  
**FUNDAÇÃO ANITA PINA CALADO**

**Capítulo I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Norma 1ª**  
**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A FUNDAÇÃO ANITA PINA CALADO, tem acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco , em 30/08/2001 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 temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social, prestados cuidados de enfermagem e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A/2015 de 01/Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Decreto – Lei nº 33/2014, de 14 de Março, - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**Norma 3ª**

## **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1 – São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS :

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente C
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2 - Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- a) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato,
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra de rotina e a manutenção do gosto pela vida.

### **Norma 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;

- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos quando prescritos;

**2 A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:**

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

b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

**3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:**

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

**Norma 5ª**

**INSTALAÇÕES**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua Gago Coutinho nº 11 – Teixoso e as suas instalações são compostas por:

- a) 14 quartos triplos;
- b) 10 quartos duplos;
- c) 2 Salas de estar/atividades;
- d) 4 Salas de banho assistido;
- e) Gabinete médico/enfermagem;
- f) Salão de fisioterapia;
- g) Outros espaços próprios de uma Estrutura Residencial para pessoas Idosas.

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**Norma 6ª**

**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1 - São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos de idade que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos , em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento do cuidador ou familiares.

2 – Horário das visitas

Visitas diárias em todos os dias das semana das 14-15 horas e 16-18 horas

#### **Norma 7ª**

#### **INSCRIÇÃO**

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

- a) BI ou cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;

#### **Norma 8ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou de outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

#### **Norma 9ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A referida proposta é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração;

3. Da decisão lavrada em ata do Conselho de Administração será dado conhecimento ao utente ou seu representante;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá como objetivo, permitir o estudo e 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 o parecer da Diretora Técnica e autorização do Conselho de Administração;
6. No ato de admissão, é devido o pagamento da 1ª 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.

### **Norma 10ª**

#### **ACOLHIMENTO 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 comparticipação financeira;

2. O período de adaptação do utente previsto no regulamento é de 30 dias;

3. Durante o período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- b) Apresentação dos outros utentes;
- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que lhe não 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;

4. Findo o período de adaptação e se o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### **Norma 11ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente deve constar:
  - a) Identificação e contacto do utente;

- b) Data de admissão,
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano individual de cuidados PIC,
  - h) Programação dos cuidados e serviços;
  - i) Registo de períodos de ausências, bem como a ocorrência de situações anómalas;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com a indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
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 III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **Norma 12ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24 horas/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

##### **Norma 13ª**

#### **CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

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

$$RC = RA / 12 - DF$$
 Sendo que:  
 RC = Rendimento Mensal do Utente  
 RAF = Rendimentos globais do Utente (anual ou anualizado)  
 D = Despesas mensais fixas
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) De pensões – velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais;
  - e) Bolsas de estudo e formação;
  - f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte;
  - g) De capitais;
  - h) Outras fontes de rendimento.

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e a taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

#### **Norma 14ª**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem de 75% sobre o rendimento do utente;
2. A instituição pode elevar a percentagem estabelecida no nº anterior até ao montante de 90% do rendimento “per capita” relativamente aos utentes nas seguintes condições:
  - a) Uteses dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das suas necessidades básicas;
  - b) Uteses necessitados de vigilância especial ou de cuidados específicos de recuperação ou saúde.
3. Quanto à prova de rendimentos do utente
  - a) É feita mediante a declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de documentos probatórios, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. À comparticipação apurada nos termos do nº 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, sendo o montante acordado tendo como limites os valores estabelecidos no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
6. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender á capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número 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 apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado familiar, até ao limite da comparticipação familiar máxima.

#### **Norma 15ª**

#### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% (*pode decidir uma percentagem superior*) da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no **rendimento per capita** e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **Norma 16ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuada até ao **dia 10** do mês a que respeita nos serviços administrativos da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades e serviços ocasionais não contratualizados é efetuado *ou previamente*, ou no período *imediatamente posterior* à sua realização.
3. Perante ausências de pagamentos 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.

#### **CAPITULO IV**

#### **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

(DEFINIR NORMAS PARA OS CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS E REFERIDOS NA NORMA 4ª)

#### **Norma 17ª**

#### **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação comum a todos, mas com ajustamento individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Instituição que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

#### **Norma 18ª**

#### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional.



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

#### **Norma 19ª**

##### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

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

#### **Norma 20ª**

##### **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

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

#### **Norma 21ª**

##### **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

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

#### **Norma 22ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

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

#### **Norma 23ª**

##### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

#### **Norma 24ª**

##### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andalhos, e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **Norma 25ª**

### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente/ou responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no processo individual do utente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

#### **Norma 26ª**

### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Instituição, é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. O movimento 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 a atribuição:
  - a) O grau de autonomia para gestão dos bens monetários;
  - b) Uso adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da mesma.

## **CAPITULO V RECURSOS**

#### **Norma 27ª**

### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PAERA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **Norma 28ª**

### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.

## **CAPITULO VI**

## **DIREITOS E DEVERES**

### **Norma 29ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) À inviolabilidade da sua correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
2. São deveres dos utentes:
  - a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido e contratualizado;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito ao Conselho de Administração, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **Norma 30ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado, nos domínios da comparticipação financeira e do Apoio Técnico;

- c) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

#### **Norma 31ª**

##### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado por escrito contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares e quando exista, com o representante legal donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **Norma 32ª**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com *oito dias* de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante quinze ou mais dias seguidos.

#### **Norma 33ª**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição trinta dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **Norma 34ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica pelo utente e/ou familiar.

#### **Norma 35ª**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

#### **CAPÍTULO VII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Norma 36ª**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento Da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

#### **Norma 37ª**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **Norma 38ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

Aprovado em reunião do Conselho de Administração no dia 15 de Outubro de 2015.

O presente regulamento entra em vigor em 15 de Novembro de 2015