

## **Centro Social da Sé Catedral do Porto**

Pessoa Coletiva n° 501.057.609

Telefone +351222005338/Fax +351222081778

Endereço Eletrónico: [secretaria.csscp@gmail.com](mailto:secretaria.csscp@gmail.com)

Página Internet: [www.centrosocial.se-porto.pt](http://www.centrosocial.se-porto.pt)

Rua Senhora das Verdades, s/ n. °

4050-580 PORTO



# **Regulamento Interno da Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

Novembro 2016

## Índice

### **CAPITULO I - Disposições Gerais**

- ARTIGO 1º Conteúdo, Âmbito e Objetivos do Regulamento
- ARTIGO 2º Legislação Aplicável
- ARTIGO 3º Destinatários e Objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### **CAPITULO II - Inscrições, Admissões, e Participação Financeira**

- ARTIGO 4º Inscrições
- ARTIGO 5º Condições de Admissão
- ARTIGO 6º Admissões
- ARTIGO 7º Critérios de Admissão
- ARTIGO 8º Processo de Admissão
- ARTIGO 9º Processo Individual do Cliente
- ARTIGO 10º Contrato de prestação de serviços
- ARTIGO 11º Participação financeira e cálculo do Rendimento do utente

### **CAPITULO III – Atividades e Serviços Prestados**

- ARTIGO 12º Atividades e Serviços prestados
- ARTIGO 13º Depósito e guarda dos bens do cliente
- ARTIGO 14º Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Cliente

### **CAPITULO IV - Funcionamento**

- ARTIGO 15.º Local e Horário de funcionamento
- ARTIGO 16º Alimentação
- ARTIGO 17º Saúde
- ARTIGO 18º Saídas ao exterior
- ARTIGO 19º Apoio Psicológico e Social
- ARTIGO 20º Animação sociocultural
- ARTIGO 21º Horário de visitas
- ARTIGO 22º Direção Técnica
- ARTIGO 23º Quadro de Pessoal

### **CAPITULO V - Direitos e Deveres**

- ARTIGO 24º Direitos da Instituição
- ARTIGO 25º Deveres da Instituição
- ARTIGO 26º Direitos dos clientes residentes; representante Legal ou Familiares
- ARTIGO 27º Deveres dos clientes/Representante Legal/ Familiares
- ARTIGO 28º Direitos e Deveres dos Colaboradores

### **CAPÍTULO VI - Disciplina**

- ARTIGO 29º Disciplina/ Incumprimentos

### **CAPITULO VII - Planos de Segurança e Saúde**

- ARTIGO 30º Plano de Emergência

### **CAPITULO VIII – Livro de reclamações, Vigência e Integração de lacunas**

- ARTIGO 31º Livro de Reclamações
- ARTIGO 32º Vigência e integração de lacunas

## **CAPITULO I - Disposições Gerais**

### **ARTIGO 1º**

#### **Conteúdo, Âmbito e Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento integra o conjunto de normas de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social da Sé Catedral do Porto (CSSCP), adiante designado por ERPI.

O presente regulamento integra um conjunto de normas que visam:

1. Criar condições para responder às necessidades e interesses dos clientes, pormenorizando alguns dos direitos e dos deveres da Instituição e dos seus funcionários, bem como dos clientes/beneficiários.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

### **ARTIGO 2º**

#### **Legislação aplicável**

A ERPI rege-se nos termos da legislação em vigor :

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **ARTIGO 3º**

#### **Destinatários e Objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

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

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

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

## **CAPITULO II - Inscrições, admissões, e participação financeira**

### **ARTIGO 4º**

#### **Inscrições**

1. A adesão aos serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, obriga à realização de inscrição junto do Técnico Responsável em impresso próprio, não ficando o cliente/beneficiário obrigado ao pagamento de qualquer quantia.
2. O Centro Social da Sé Catedral do Porto não fica obrigado a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré- inscrições.

### **ARTIGO 5º**

#### **Condições de Admissão**

1. A estrutura residencial destina-se à habitação a pessoas com 65 anos ou mais anos, que por razões familiares e de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. A estrutura residencial pode também destinar-se a pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
3. A estrutura residencial destina-se ainda a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### **ARTIGO 6º**

#### **Admissões**

As admissões são decididas pela Direção após parecer do Técnico responsável podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas.

### **ARTIGO 7º**

#### **Crítérios de admissão**

As admissões observarão os seguintes critérios de prioridade:

1. Clientes provenientes de agregados social e economicamente desfavorecidos.

2. Inexistência de retaguarda familiar.
3. Inexistência de condições habitacionais e/ou socioeconómicas compatíveis com a manutenção da pessoa idosa na sua residência.
4. Que já sejam apoiados nas respostas sociais de Centro de Dia, Serviços de Apoio Domiciliário ou Centro Comunitário do Centro Social da Sé Catedral do Porto.
5. Frequência de outros familiares ou parentes na Instituição.
6. Data da inscrição.

#### ARTIGO 8º

##### **Processo de Admissão**

1. A admissão é formalizada mediante o preenchimento da “Ficha de Admissão” onde consta:
  - a) Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
  - b) Cartão de cliente/s do SNS ou outro sistema que confira direito a assistência médica e identificação do médico assistente;
  - c) Cópia/s do Numero/s de Identificação da Segurança Social;
  - d) Cópia do Modelo de IRS e nota de liquidação ou comprovativos de rendimentos da Segurança Social da pessoa/pessoas beneficiárias e dos outros membros do agregado familiar;
  - e) Recibos de vencimentos/proveitos;
  - f) No caso de doença, ou desemprego será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos montantes auferidos;
  - g) Recibo de Renda de casa ou encargo com aquisição de habitação;
  - h) Documento comprovativo de benefício de Rendimento Social de Inserção ou outro subsídio do Estado;
  - i) Sempre que existam doenças crónicas deverá ser apresentada declaração médica e documento atestando as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado justificada através de declaração médica recente;
  - j) Quando aplicável, documento comprovativo de despesas com transporte público.
2. No momento da admissão será facultado à pessoa, ou ao seu representante legal, um exemplar do presente Regulamento.

#### ARTIGO 9º

##### **Processo Individual do Cliente**

1. Na sede da Instituição existe, para cada cliente, um processo individual, onde constam, designadamente:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
  - e) Caracterização da situação social;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - g) Processo de saúde, que pode ser consultado de forma autónoma;
  - h) Plano individual de cuidados (PIC), onde constem 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.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

## ARTIGO 10º

### Contrato de prestação de serviços

1. Entre o residente ou o seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/ serviço, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, que durará por tempo indeterminado, enquanto não for objeto de renúncia ou rescisão.
2. As desistências terão que ser comunicadas por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, sem o que não haverá lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados.
3. Verificando-se justa causa, qualquer dos outorgantes pode rescindir a qualquer momento o presente contrato.
4. Acordam as partes que constitui justa causa o incumprimento culposo dos deveres reciprocamente assumidos no presente contrato.
5. É entregue um exemplar do contrato ao residente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

## ARTIGO 11º

### Comparticipação financeira

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

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

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica
4. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 85% de acordo com o grau de dependência do utente;
5. À despesa referida em b) do número 3 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;
6. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
- b) 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;
7. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
8. Em caso de alteração à tabela em vigor da mesma deverá ser dado conhecimento aos utentes com 15 dias de antecedência.
9. À comparticipação apurada nos termos deste regulamento, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
10. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.
11. As comparticipações são atualizadas no início de cada ano civil, pelo que, para efeitos de cálculo, serão exigidos até 31 de Janeiro de cada ano, os documentos atrás referidos.
12. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

### **CAPITULO III – Atividades e Serviços Prestados**

#### **ARTIGO 12º**

##### **Atividades e Serviços prestados**

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:
- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) 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;
- f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas permite:
- 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;
- 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 psicoafectivo do residente.

c) A assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fisioterapia, hidroterapia, cuidados de imagem e transporte.

#### ARTIGO 13º

##### **Depósito e guarda dos bens do cliente**

1. No momento da admissão é elaborado em impresso próprio e em triplicado, uma lista de todos os bens do cliente, sendo um dos exemplares entregue aos familiares ou representante do cliente, outro para o cliente e o terceiro arquivado no processo individual.
2. O cliente poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos (ex. mobiliário), cortantes, contundentes ou medicamentosos.
3. A Instituição, não se responsabiliza pela perda, desaparecimento ou dano de dinheiro ou objetos de valor ou de quaisquer outro tipo de bens do residente, salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direção do respetivo Estabelecimento.

#### ARTIGO 14º

##### **Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Cliente**

1. A interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados;

#### **CAPITULO IV - Funcionamento**

##### ARTIGO 15.º

##### **Local e Horário de funcionamento**

1. Os serviços previstos neste regulamento serão prestados nas instalações do Equipamento sito na Rua S. Sebastião nº 45.
2. A duração da prestação de serviços é de 24 horas/dias /365 dias

#### ARTIGO 16º

##### **Alimentação**

1. É assegurada aos residentes uma alimentação adequada, tentando conciliar, na medida do possível, uma alimentação racional respeitando hábitos e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas.
2. As ementas são afixadas mensalmente em local próprio e visível de fácil consulta pelos clientes, familiares/amigos.
3. Todas as refeições são servidas na sala, devendo qualquer exceção a esta regra ser justificada por razões clínicas.
4. As refeições são servidas nos seguintes horários:
  - a. Pequeno-almoço - 9 horas
  - b. Almoço - 12h 30m
  - c. Lanche - 16h30m
  - d. Jantar - 19h30m
  - e. Ceia - 22 horas
5. Todos os bens comestíveis que os familiares e/ou amigos queiram oferecer aos residentes deverão ser do conhecimento do serviço, que informará sobre eventuais restrições médicas. O Centro Social



da Sé do Porto não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.

#### ARTIGO 17º

##### **Saúde**

1. É assegurado ao cliente residente todo o cuidado adequado à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência.
2. É efetuada a higiene pessoal conveniente a cada pessoa residente, bem como a lavagem e prestação de demais cuidados às suas roupas pessoais.
3. Os residentes usufruem dos serviços médicos e de enfermagem, prestados na ERPI, os quais asseguram as rotinas de vigilância do estado de saúde dos residentes, ao nível dos cuidados de saúde básicos.
4. A assistência médica é de uma hora semanal.
5. Caso o cliente pretenda ser assistido por um médico diferente do que presta regularmente o serviço na ERPI, assumirá as responsabilidades inerentes e informará antecipadamente, por escrito, a responsável técnica relativamente à sua opção.
6. A administração terapêutica é da responsabilidade dos ajudantes de ação direta mediante prescrição médica, com as instruções escritas de administração, da dieta e outras informações consideradas relevantes, sem as quais a instituição não se pode responsabilizar pela respetiva administração.
7. Os produtos farmacêuticos podem ser fornecidos ao cliente pelos seus familiares/responsáveis ou diretamente pela instituição sendo o pagamento assegurado pelo residente ou responsável, mensalmente na data do pagamento da comparticipação familiar.
8. Todos os custos médicos, além dos prestados pela Instituição, (exemplo: consultas de especialidade, exames clínicos e auxiliares de diagnóstico, transportes para hospital ou exames, etc.) são da inteira responsabilidade do residente ou do seu responsável, não estando incluídos na mensalidade.
9. Na impossibilidade da família poder assegurar o acompanhamento ao hospital, a consultas ou exames, este é feito por um colaborador da ERPI, designado para o efeito.
10. A hospitalização do cliente é de imediato comunicada ao familiar/responsável, quando exista, que terá de garantir o acompanhamento do residente durante a sua estada no hospital.

#### ARTIGO 18º

##### **Saídas ao exterior**

1. O cliente pode deslocar-se ao exterior do Estabelecimento, respeitando os horários de funcionamento do Lar (e.g.: refeições, descanso,...), das 10 horas às 18 horas, devendo ser registadas essas deslocações em formulário destinado pela Direção do Estabelecimento para esse fim;
2. Sempre que haja uma deslocação ao exterior prolongada e que envolva pernoitas no exterior do Estabelecimento, esta deverá ser comunicada por escrito à Direção do Estabelecimento indicando a data e horário previsto para a saída e para o regresso;
3. Qualquer saída do cliente do Estabelecimento, quando aquele não tenha autonomia para tal e que aconteça à guarda de familiares ou do seu representante legal, implica a assinatura de Termo de Responsabilidade;
4. Compete à Direção Técnica, informar o cliente sobre os principais pontos de interesse no espaço exterior circundante, mostrando, sempre que possível, esses mesmos locais e trajetos.

## ARTIGO 19º

### **Apoio Psicológico e Social**

1. O apoio psicológico será prestado, na medida das disponibilidades, a todos os clientes que assim o requeiram ou que sejam referenciados como necessitados desse apoio;
2. Todas as informações psicossociais são confidenciais, encontrando-se arquivadas em local próprio, só acessível aos técnicos responsáveis, sendo respeitando as condições de resguardo e confidencialidade.

## ARTIGO 20º

### **Animação sociocultural**

1. A concretização de diversas atividades de animação sócio-cultural, recreativas e ocupacionais visa contribuir para um bom relacionamento entre idosos e para a manutenção ou eventual desenvolvimento das suas capacidades físicas e psíquicas.
2. Os residentes no Lar têm acesso às atividades de animação/ocupação, podendo nelas participar segundo as suas capacidades, aptidões e interesses pessoais.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a assistência religiosa católica, sempre que seja solicitada. O Centro Social da Sé Catedral do Porto respeita todos e quaisquer credos religiosos pelo que, sempre que solicitada a sua assistência, procurará criar condições para o efeito, desde que tal não acarrete custos para a Instituição.

## ARTIGO 21º

### **Horário de visitas**

1. As visitas deverão dirigir-se ao Técnico responsável pela Resposta Social da ERPI que estabelecerá a ligação com o residente. No final da visita, a pessoa visitante deve comunicar a sua saída.
2. As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum, com respeito pelas outras pessoas presentes. Caso se justifique, a visita poderá decorrer no quarto do residente, sem prejuízo dos direitos dos outros residentes.
3. O horário normal das visitas deverá decorrer entre as 15H e as 18H por razões que se prendem com o normal funcionamento da instituição. Nos casos em que as visitas tenham que ocorrer noutra hora, será feita uma análise da situação pelo Técnico Responsável pelo Lar, tendo sempre em consideração o equilíbrio entre o normal funcionamento do serviço e a comunicação dos residentes com os seus familiares e amigos.

## ARTIGO 22º

### **Direção Técnica**

1. A direção técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.
2. Ao diretor técnico compete dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

## ARTIGO 23º

### **Quadro de Pessoal**

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e definido no Protocolo de cooperação e de acordo com a legislação vigente.

## **CAPITULO V - Direitos e Deveres**

### ARTIGO 24º

#### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
2. A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
3. A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos.

### ARTIGO 25º

#### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Desenvolver atividades que proporcionem aos clientes o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afetiva e física através de um atendimento personalizado.
2. Colaborar com o residente no seu processo de integração.
3. Colaborar de forma eficaz no despiste de necessidades especiais assegurando um encaminhamento adequado.
4. Favorecer a inter-relação família/comunidade/estabelecimento em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio.
5. Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor.
6. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
7. Respeitar e fazer respeitar relativamente a todas as pessoas os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adotados nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem.

### ARTIGO 26º

#### **Direitos dos clientes residentes, representante Legal ou Familiares**

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal, os seus usos e costumes.
2. Ter conhecimento, bem como os seus familiares, do Regulamento Interno da ERPI e das Normas de Funcionamento dos serviços onde se inscrevam.
3. Integração e acompanhamento nas atividades em que se inscrevem.
4. Apresentarem as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços.

### ARTIGO 27º

#### **Deveres dos clientes/Representante Legal/ Familiares**

São deveres dos clientes:

1. Usar de cordialidade na relação com os colaboradores da Instituição;
2. Colaborar com os serviços para que gozem das melhores condições de saúde e segurança;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. No caso de desistência, informar o responsável técnico;
5. Respeitar as normas de funcionamento e as determinações dos serviços.

#### ARTIGO 28º

##### **Direitos e Deveres dos Colaboradores**

São direitos e deveres dos colaboradores

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente os constantes do Código de Trabalho e o Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

#### **CAPÍTULO VI - Disciplina**

##### ARTIGO 29º

##### **Disciplina/ Incumprimentos**

1. Aos clientes que não cumpram as disposições deste regulamento, pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos a outros clientes, serão aplicadas as seguintes penalidades:

- a) Advertência verbal;
- b) Advertência escrita e comunicação à família/ representante legal
- c) Instauração de Processo Disciplinar

A penalidade mencionada na alínea a) pode ser aplicada pelo responsável técnico do respetivo serviço. A penalidade mencionada na alínea b) é da responsabilidade da Direção de Serviços após parecer do responsável do serviço. A aplicação da penalidade referida na alínea c) é da exclusiva competência da Direção, após conclusão do processo levantado ao utente e confirmada a sua responsabilidade nos atos.

2. Considera-se que o não pagamento da Participação familiar fixada no Contrato é, por si só, motivo suficiente para que haja lugar a rescisão do contrato de prestação de serviços, a qual deverá ser comunicada ao cliente com uma antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que a mesma será concretizada.

#### **CAPÍTULO VII - Planos de Segurança e Saúde**

##### ARTIGO 30º

##### **Plano de Emergência**

1. O CSSCP tem aprovados os competentes Planos de Emergência, com respetivo Plano de evacuação.
2. Sem prejuízo do referido no Ponto 1, o CSSCP mantém atualizadas todas as medidas de segurança e higiene de equipamentos, espaços e objetos e promove habitualmente ações de formação dos seus colaboradores, clientes e representantes nestas áreas de saúde e formação cívica.

#### **CAPÍTULO VIII – Livro de reclamações, Vigência e Integração de lacunas**

##### ARTIGO 31º

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, O Centro Social da Sé Catedral do Porto, possui livro de reclamações.

ARTIGO 32º

**Vigência e integração de lacunas**

1. O presente Regulamento Interno revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos utentes, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

Aprovado em Reunião de Direção em 21/11/2016, por deliberação tomada por unanimidade.

O Presidente da Direção, \_\_\_\_\_

O Secretário, \_\_\_\_\_

O Tesoureiro, \_\_\_\_\_

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O ..... utente/ representante legal ou familiar de ....., utente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de ..... de 20.....

-----

(Assinatura do utente/representante legal/ familiar do utente)