

Associação de Assistência e Beneficência

Misericórdia de Alverca

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO



## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

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

### INTRODUÇÃO

A Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca é uma Instituição Particular de Solidariedade Social. Tem por objetivo principal a proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho, residentes na área geográfica do concelho de Vila Franca de Xira.

Para assegurar o cumprimento dos objetivos propostos, conta com os seguintes Recursos Humanos:

Diretor(a) Técnico(a)	Supervisão de Turnos
Técnicos (as) de Serviço Social	Apoio médico
Animador(a) Socio-Cultural	Enfermagem permanente
Ajudantes de Ação Direta e/ou Domiciliária	Serviço lavandaria
Cozinheiros e respectivos Ajudantes	Serviço administrativo
Auxiliares (Serviços Gerais)	Chefe de compras
Motoristas	Auxiliar de manutenção

Os Recursos Humanos vão sendo adaptados de forma a garantir uma constante melhoria da qualidade do serviço prestado.

É ainda promovido o regime de Voluntariado como reforço do apoio prestado aos Utentes.

O presente Regulamento Interno está dividido em sete partes:

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**CAPÍTULO V - RECURSOS**

**CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**

**CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**MINUTA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA 1ª

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 1/04/2003 para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, abrangendo, nesta data, 64 utentes. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA 2ª

#### LEGISLAÇÃO APLICAVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados médicos e de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio - 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;
- g) 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;

# Associação de Assistência e Beneficência

## Misericórdia de Alverca

- 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.

## 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;

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

- c) Tratamento da 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 o acesso a cuidados de saúde;
  - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS permite:
- a) Convivência social entre os residentes, os familiares e amigos, 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 assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a) Cuidados de imagem;
  - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - c) Fisioterapia;
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura também assistência religiosa.
- 

## NORMA 5ª

### INSTALAÇÕES

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua 9 de Agosto de 1990 n.º 30 e n.º32, em Alverca, e as suas instalações são compostas por:

- a) Quartos individuais e duplos;
  - b) Instalações sanitárias;
  - c) Salas de estar para actividades
  - d) Salas de banho assistido;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

## NORMA 6ª

### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª

## 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 do 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 de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

---

## NORMA 8ª

### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- 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 e/ou Técnica de Serviço Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento:

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção da instituição;
3. Da decisão será de imediato dado conhecimento ao utente ou seu representante legal;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora e/ou Técnica de Serviço Social e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
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. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

## NORMA 10ª

### ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações ~~sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS,~~ nomeadamente o regulamento interno de funcionamento.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 3 meses;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - b) Apresentação dos outros utentes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
  - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h) Elaborar a lista de pertences do utente
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada



# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## NORMA 11ª

### PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

a) Identificação do utente;

b) Data de admissão;

c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

d) Identificação e contacto do médico assistente;

e) Identificação da situação social;

f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

g) Plano Individual de Cuidados (PIC);

h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

---

j) Cessação do contrato de prestação de serviços com 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 24h00/dia;

2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

## NORMA 13ª

### HORÁRIO DE VISITAS

1. O horário das visitas é entre as 10 horas e as 19 horas.
2. Todos os visitantes devem dirigir-se à secretaria para se identificar;
3. As visitas decorrem por regra na sala de convívio (piso 0). Nos casos em que o utente se encontre noutro local, o visitante aguardará, junto da secretaria, pelo seu encaminhamento.
4. Perante casos pontuais devidamente justificados, o horário poderá ser dilatado depois de autorizado pela Direção Técnica.
5. Sempre que algum visitante pretenda oferecer ao Residente qualquer objeto, a respectiva doação deverá ser efetuada na presença de um supervisor que fará o respectivo registo.

## NORMA 14ª

### CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

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;

## NORMA 15ª

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª 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;

3. 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;

4. 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;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA, 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;

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

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

## NORMA 16ª

### REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% 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 17ª

### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado juntamente com a mensalidade do mês em que foram prestados.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

---

## CAPÍTULO IV

### DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

## NORMA 18ª

### ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar. Em casos especiais, poderá existir um reforço a meio da manhã e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## NORMA 19ª

### CUIDADOS DE HIGIENE

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

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

## NORMA 20ª

### 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 21ª

### ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
- ~~6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.~~

## NORMA 22ª

### APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA:

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

## NORMA 23ª

### CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados 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 do ESTRUTURA

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

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

## NORMA 24ª

### ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

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

## NORMA 25ª

### PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

## NORMA 26ª

### OUTROS SERVIÇOS

~~A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar tratamentos de fisioterapia e outros, contudo, estes serviços não estão incluídos no valor da comparticipação mensal.~~

## NORMA 27ª

### DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## NORMA 28ª

### GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

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

# Associação de Assistência e Beneficência

## Misericórdia de Alverca

2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
  - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
  - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

### CAPÍTULO V

#### RECURSOS

#### NORMA 29ª

##### PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA 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 30ª

##### 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 a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por outra Técnica de Serviço Social;

### CAPÍTULO VI

#### DIREITOS E DEVERES

#### NORMA 31ª

##### 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

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

seus 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 actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

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 plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- 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 actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

## NORMA 32ª

### DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:



# Associação de Assistência e Beneficência

## Misericórdia de Alverca

- 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) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 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 clientes;

### NORMA 33ª

#### 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 ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

## NORMA 34ª

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

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

## NORMA 35ª

### 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 institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

## NORMA 36ª

### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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

## NORMA 37ª

### LIVRO DE REGISTO DE OCORRENCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

## NORMA 38ª

### 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

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

## **NORMA 39ª**

### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

## **NORMA 40ª**

### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

Em caso de conflito, o foro Judicial competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Vila Franca de Xira.

## **NORMA 41ª**

### **ENTRADA EM VIGOR**

---

O presente regulamento entra em vigor em 18 de dezembro de 2015

Aprovado na reunião de Direção em 18 de novembro de 2015.

A Direção

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

MINUTA

DECLARAÇÃO

..... responsável do 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, tendo-lhe sido entregue um exemplar do  
mesmo

..... de ..... de .....

.....  
(Assinatura do responsável do utente)

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Entre:

A Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º 501389504,  
com sede na Rua 9 de Agosto de 1990 n.ºs 30 e 32, em Alverca do Ribatejo, representada neste acto por .....Presidente da Direção e  
..... Tesoureiro, adiante designado por Primeiro Outorgante;

E

Segundo Outorgante....., com o NIF ..... titular do Documento de Identificação n.º  
....., emitido em ..... residente em ..... na qualidade de  
utente;

E

Terceiro Outorgante....., com o NIF ..... titular do Documento de Identificação n.º  
....., emitido em ..... residente em ..... na qualidade de  
Responsável pelo utente;

### Cláusula I

#### Objecto do contrato

1. O primeiro Outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços ao segundo subscritor nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, conforme o previsto nas NORMAS do Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social.

### Cláusula II

#### Direitos e Deveres

Constituem direitos e deveres do primeiro e do segundo outorgante os previstos no presente Contrato e no Regulamento Interno da resposta social a que respeita.

### Cláusula III

#### Comparticipação financeira

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de .....  
-€, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos e constantes no regulamento Interno de Funcionamento.
2. O montante é atualizado no início de cada ano civil, sem prejuízo da alterações que ocorram, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar
3. A participação mensal será paga até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão;

# Associação de Assistência e Beneficência Misericórdia de Alverca

4. O segundo outorgante tem direito a uma redução de 10% da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos;
5. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade

## Cláusula IV

### Pagamentos Suplementares

1. No ato da admissão são devidos o pagamento da primeira mensalidade;
2. No caso do primeiro outorgante realizar actividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
3. Os pagamentos suplementares serão pagos no prazo estipulado no nº 2 da cláusula III.

## Cláusula V

### Condições de alteração, suspensão e rescisão de contrato

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição;
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
  - a) Não adaptação do utente;
  - b) Insatisfação das necessidades do utente;
  - c) Mudança de residência;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

## Cláusula VI

### Vigência do contrato

O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, caducando, ainda, por falecimento do utente ou por integração noutra resposta social da Instituição.

---

## Cláusula VII

### Disposições finais

1. O segundo outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato;
2. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do utente e o duplicado entregue ao segundo outorgante.

..... de ..... de .....

O Primeiro Outorgante \_\_\_\_\_ (Presidente)

\_\_\_\_\_ (Tesoureiro)

O Segundo Outorgante \_\_\_\_\_

O Terceiro Outorgante \_\_\_\_\_

