



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno tem por finalidade dotar o lar de idosos designado por Casa de Repouso de Santo António, propriedade de Alzira Soveral, de regras e normas de forma a ter um bom funcionamento.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-lei n.º64/2007 de 14 de Março com a redação dada do Decreto-lei n.º33/2014 de 4 de março.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

A Casa de Repouso de Santo António assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alojamento em quarto duplo ou individual
2. Alimentação
3. Cuidados de higiene
4. Tratamento de roupas
5. Assistência Médica
6. Cuidados de enfermagem
7. Apoio Psico-social
8. Actividades de animação sociocultural

Outras actividades:

1. Fisioterapia
2. Assistência religiosa

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Vontade expressa em ser admitido ou por solicitação do representante legal.
2. Idade igual ou superior a 65 anos ou estar em situação de incapacidade.
3. Existir vaga na Casa de Repouso de Santo António.

NORMA VI

Candidatura

O pedido de admissão é feito na Instituição, em entrevista com a responsável pelo Lar de Idosos ou pela Directora Técnica, procedendo-se ao preenchimento de um formulário que deve ser assinado pelo idoso ou familiar/pessoa responsável;

O cliente a admitir deverá proceder à entrega de fotocópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
3. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
4. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
5. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

Caso o utente ou seu familiar/responsável queiram proceder à reserva de cama, terão de pagar a totalidade da mensalidade estipulada;

O horário de atendimento encontra-se afixado em local visível.

Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela.

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

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes a data de inscrição.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a proprietária do lar.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de cinco dias úteis.
4. No acto da admissão é devido o pagamento imediato da primeira mensalidade.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento é realizado pela proprietária do lar ou pela directora técnica que apresenta a estrutura, os recursos humanos, os restantes clientes que integram a estrutura residencial, esclarece as regras de funcionamento e monitoriza os primeiros serviços prestados ao utente.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

A Casa de Repouso de Santo António organiza os processos individuais dos clientes, dos quais devem constar, os elementos do artigo 9.º da Portaria n.º67/2012 de 21 de março:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Identificação da situação social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- h) Plano Individual de Cuidados;
- i) Registo de períodos de ausência bem como ocorrências anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.

O processo individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

O processo individual do cliente integra também todos os documentos constantes na norma VI do presente Regulamento.

NORMA XI

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será preenchida uma ficha de inscrição com os contactos do cliente e/ou familiares responsáveis com vista a contacto futuro aquando da existência de vaga.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. A Casa de Repouso de Santo António está sediada em Rua João Padre de Almeida, n.º11, 2500-039 A-dos-Francos e as suas instalações são compostas por: área de acesso à estrutura, área de direcção e serviços administrativos, gabinete médico e de enfermagem, área de instalações para pessoal, área de serviços, sala de convívio e actividades, sala de refeições, quartos e instalações sanitárias.
2. As áreas de instalações para pessoal e de serviços são reservadas ao pessoal.
3. Os clientes têm acesso à sala de convívio e actividades, sala de refeições, ao seu quarto e ainda ao gabinete da direcção e gabinete médico/enfermagem sempre que necessário.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O Lar de Idosos funciona todos os dias da semana durante 24 horas por dia.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

1. O horário das visitas é das 15 às 18 horas todos os dias da semana.
2. As visitas devem ter lugar nas salas, salvo em situações em que o cliente por motivos de saúde não se possa deslocar à sala.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 8 de cada mês na área de direcção e serviços administrativos da Instituição ou através de transferência bancária.
2. O não cumprimento do pagamento da mensalidade cinco dias após o seu vencimento, implica juros de mora e/ou a retirada imediata do cliente. Sendo por conta do cliente ou do seu responsável, todas as despesas inerentes à sua deslocação da Casa de Repouso para outro destino.
3. Não será restituído, em caso algum, importâncias já pagas como por exemplo em situação de falecimento, internamento hospitalar, férias, ausências temporárias, rescisão de contrato ou abandono da Casa de Repouso de Santo António.

4. Para além da mensalidade, também será debitada na conta do cliente o valor das despesas extra.

5. A Casa de Repouso tem ainda o direito de não devolver a mensalidade paga pelo cliente caso este não chegue a permanecer nas instalações da instituição durante todo o mês a que a mensalidade diga respeito, ou nem chegue, se quer a dar entrada por motivos que não sejam imputáveis à instituição.

NORMA XVI

Preçário de Mensalidades

O preçário em vigor encontra-se em anexo a este regulamento e afixado em local bem visível.

Em caso de alteração do preçário em vigor será comunicado por escrito aos clientes e/ou seus familiares com a antecedência de 30 dias.

a) Serviços incluídos no preçário

1. Alojamento (com utilização do quarto, casas de banho e espaços comuns interiores ou exteriores da Casa de Repouso);
2. Consulta de Clínica geral no mínimo 1 vez por mês;
3. Cuidados de enfermagem necessários;
4. Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar);
5. Actividades de Ocupação e Lazer;
6. Tratamento de roupa de uso pessoal e de cama;
7. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
8. Limpeza e manutenção diária das instalações;
9. Vigilância permanente;
10. Assistência religiosa de acordo com as práticas religiosas de cada utente, quando exequível.

b) Serviços não incluídos no preçário

1. Fornecimento de alimentos de dieta tal como produtos de soja ou sem lactose;
2. Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
3. Medicamentos e suplementos vitamínicos;
4. Materiais de enfermagem (algaliações, soros, seringas, material de pensos, etc);
5. Fisioterapia de reabilitação;
6. Exames complementares de diagnóstico;
7. Consultas médicas de urgência;
8. Aluguer de aparelhos hospitalares;
9. Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia, realização de exames;
10. Transporte em ambulância e/ou táxi;
11. Tratamentos de beleza e estética;
12. Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
13. Excursões;
14. Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo utente;

Quando prestado qualquer um dos serviços enumerados em b) são facturados como extra no final de cada mês.

NORMA XVII

Refeições

O Lar de Idosos fornece aos seus clientes o pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar
8.30 – 9.30	12.00 - 13.00	16.00 – 16.30	19.00 – 20.00

1. O mapa semanal de ementas encontra-se afixado em local próprio.
2. O Lar de Idosos proporciona dietas adequadas desde que prescritas por um médico.
3. Os familiares/responsáveis dos utentes poderão trazer alguns alimentos desde que, antes de os facultarem ao utente, esta intenção seja dada a conhecer à auxiliar de serviço ou à responsável pelo Lar de Idosos, de modo a evitar descontrolos alimentares ou outras situações que poderão pôr em causa o estado de saúde do utente.

NORMA XVIII

Actividades/Serviços Prestados

A Casa de Repouso dispõe de um conjunto de actividades de animação e lazer que constam no Plano de Actividades afixado e que os clientes poderão participar voluntariamente.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

No âmbito das actividades de convívio e ocupação, dinamizadas no Lar de Idosos e fora deste ser-lhe-ão disponibilizados os meios de transporte facilitadores da sua participação.

Os residentes em condições físicas e de saúde adequadas (sem contra-indicação médica) podem sair da Casa de Repouso, após o cliente ou familiar responsável terem assinado o termo de responsabilidade, não se responsabilizando a Casa de Repouso pelos danos que o cliente possa causar a terceiros, ou possa sofrer por acidente ou outra causa qualquer.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Casa de Repouso de Santo António encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

O Lar de Idosos tem, além do responsável - Proprietário(a) da instituição, Director(a) Técnico (a) a tempo parcial; Cozinheiro(a), Ajudante de Cozinheiro(a), Pessoal Auxiliar e Ajudantes de Lar em número adequado e a tempo inteiro; Enfermeiro(a), Médico(a) e um(a) animadora(a) sócio-cultural a tempo parcial.

NORMA XXI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º67/2012, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e espirituais, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- b) Ser informado(a) das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser tratado(a) com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida respeitada e preservada;
- e) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Apresentar reclamações sobre o serviço ao responsável do lar ou ao Director(a) Técnico(a) do Lar.

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes/dos seus responsáveis:

- a) Cumprir as normas deste Regulamento Interno;
- b) Proceder ao pagamento da mensalidade até ao dia 8 de cada mês;
- c) Zelar pela boa conservação e utilização dos bens da Casa de Repouso;
- d) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição;
- e) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria de vida da instituição.

NORMA XXIV

Direitos da Entidade Gestora da Casa de Repouso

São direitos da entidade gestora do estabelecimento e funcionários:

1. Ser tratado com respeito e dignidade.
2. Exigir ao residente ou ao familiar responsável o pagamento da mensalidade até ao dia 8.
3. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno.
4. Em caso de alteração do estado físico e psíquico do cliente, alterar o valor da mensalidade.
5. Exigir ao residente, família ou pessoa responsável a reparação dos danos causados pelo residente no edifício ou equipamentos da residência.
6. Transferência do cliente para quarto adequado em caso de estado mental ou físico justificável.

NORMA XXV

Deveres da Entidade Gestora da Casa de Repouso de Santo António

São deveres da entidade gestora do estabelecimento:

1. A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição.
2. A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
3. Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrado por injúria ou calúnia, por parte dos seus Utentes e/ou familiares/ responsáveis, procederá

esta Instituição, através do seu responsável, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

NORMA XXVI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A instituição ou o responsável pelo Lar de Idosos não se responsabiliza por dinheiros, valores ou objectos que o cliente tenha em seu poder.
2. A Casa de Repouso apenas se responsabiliza pelos objectos e valores entregues à sua guarda que constarão de lista assinada por ambos, a instituição e cliente, os quais serão restituídos logo que solicitados.

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A desistência definitiva dos utentes deve ser comunicada por escrito, 30 dias antes da saída.
2. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.
3. A interrupção da prestação de serviços pode ocorrer por caducidade, revogação por acordo, resolução por iniciativa por qualquer das partes e ainda por justa causa de suspensão ou resolução.

NORMA XXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Não será restituído, em caso algum, importâncias já pagas como por exemplo em situação de falecimento, internamento hospitalar, férias, ausências temporárias, rescisão de contrato ou abandono da Casa de Repouso de Santo António.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica/Proprietária do Estabelecimento, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação em vigor.

NORMA XXXIII

Disposições Complementares

1. O funeral do utente é da responsabilidade dos familiares herdeiros legais ou representante legal.
2. Os seus pertences, dinheiro e valores, não sendo reclamados pelos representantes legais no prazo de 60 dias reverterem a favor do lar de idosos.

NORMA XXXIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1-9-2015