



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

4.ª Revisão

2024



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	
Norma I – Âmbito de aplicação.....	4
Norma II –Legislação aplicável.....	4
Norma III – Objetivos da Resposta Social.....	5
Norma IV – Destinatários.....	5
Norma V – Serviços, atividades e cuidados.....	5
Capítulo II – Processo de Admissão dos Residentes	
Norma VI –Condições de Admissão dos Residentes.....	6
Norma VII – Critérios de Admissão.....	7
Norma VIII – Candidaturas e Inscrição.....	7
Norma IX – Admissão.....	8
Norma X – Lista de Candidatos.....	9
Norma XI – Acolhimento de novos Residentes.....	9
Norma XII – Processo Individual do Residente.....	10
Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento	
Norma XIII –Instalações.....	10
Norma XIV –Horários de Funcionamento.....	11
Norma XV – Lotação.....	11
Norma XVI – Cálculo do Rendimento per capita.....	11
Norma XVII – Tabela de comparticipações.....	14
Norma XVIII – Montante e revisão da comparticipação familiar.....	14
Norma XIX – Pagamento da mensalidade.....	14
Norma XX – Contrato de Prestação de Serviços.....	14
Norma XXI – Interrupção da Prestação de Serviços por iniciativa do residente.....	15
Norma XXII – Cessação da Prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	15
Norma XXIII – Incapacidade do Residente.....	15
Norma XXIV – Procedimento em situação de Negligência, abusos e Maus-tratos.....	15
Capítulo IV – Prestação de Cuidados, Serviços e Atividades	
Norma XXV – Alimentação.....	16
Norma XXVI – Cuidados de Higiene, de imagem e conforto pessoal.....	16
Norma XXVII – Tratamento de roupa de uso pessoal do residente.....	17
Norma XXVIII - Apoio no desempenho das atividades da vida diária.....	17
Norma XXIX – Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde.....	18
Norma XXX – Depósito e guarda dos bens do residente.....	19
Norma XXXI – Gestão dos Bens Monetários.....	19
Norma XXXII – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e ocupacionais.....	19



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

Norma XXXIII – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	20
Norma XXXIV – Alojamento.....	20
Norma XXXV – Regras de Convivência / Comportamento dos residentes e famílias.....	21
Norma XXXVI – Despesas Funeral.....	21
Capítulo V – Recursos	
Norma XXXVII – Direção Técnica.....	22
Norma XXXVIII – Pessoal.....	22
Norma XXXIX – Pessoal Voluntário.....	22
Capítulo VI – Direitos e Deveres	
Norma XL – Direitos e Deveres dos Residentes.....	22
Norma XLI – Direitos e Deveres dos Familiares e pessoas de referência.....	23
Norma XLII – Direitos e Deveres da Instituição.....	24
Capítulo VII – Disposições Finais	
Norma XLIII – Livro de Reclamações.....	25
Norma XLIV – Registo de ocorrências.....	25
Norma XLV – Alterações ao Regulamento.....	25
Norma XLVI – Integração de Lacunas.....	25
Norma XLVII – Entrada em Vigor.....	25



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

Capítulo I - Disposições Gerais

Norma I - Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de S. João da Foz do Sousa foi erecto canonicamente a 03/10/2000, inscrito no livro 6 das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 3/02, a fls. 62 verso, desde 25/10/2001. Tem sua sede na Rua da Escola, n.º 36,4515-092 Foz do Sousa

O Centro Social Paroquial de S. João da Foz do Sousa com acordo de cooperação n.º 201200033679, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 12/10/2012, para a Resposta Social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, rege-se pelas seguintes normas:

Norma II - Legislação Aplicável

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 de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, e alterada segunda vez pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, IP (ISS, I.P) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro que procede à primeira alteração à 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, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, 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;
- e) Decreto-Lei n.º 126 A/2021 de 31 de dezembro – altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FÓZ do SOUSA

Norma III – Objetivos da Resposta Social

Constituem objetivos da Estrutura Residencial Para pessoas Idosas:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária com respeito pela individualidade, interesses, capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime de descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Norma IV – Destinatários

São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão, 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.

Norma V - Serviços, atividades e cuidados

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem
- c) Tratamento de roupa



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

- d) Higiene de espaços
- e) Atividades de animação sócio-cultural, 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
- i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades;

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:

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 aos residentes sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.

c) a inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.

4. Pode ainda disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.

4. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas permite a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

Capítulo II - Processo de admissão dos Residentes

Norma VI - Condições de Admissão dos Residentes

São condições de admissão da Estrutura Residencial:

- a) Vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato da candidatura;
- b) Estarem enquadrados nas condições referidas na norma IV;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

- c) Não sofrer de doença infetocontagiosa, nem do foro psiquiátrico ou de perturbações neurológicas ou psíquicas, incompatíveis com a vivência social de uma Estrutura Residencial ou suscetíveis de prejudicar a saúde e bem-estar dos demais utentes;
 - d) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
 - e) Risco de isolamento social;
 - f) Situações de emergência social;
 - g) Inexistência de condições habitacionais, sociais e económicas compatíveis com a manutenção da dignidade do candidato;
2. A instituição poderá não considerar situações de utentes portadores de doenças para as quais não tenha cuidadores qualificados e se coloque em causa a qualidade dos cuidados prestados.

Norma VII - Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade e ponderação na selecção dos candidatos:
- Baixos recursos económicos; (51 pontos)
 - Falta de autonomia para a realização das actividades a vida diária; (5 pontos)
 - Idade do Residente; (5 pontos)
 - Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar cuidados básicos; (10 pontos)
 - Risco de isolamento social; (5 pontos)
 - Ser natural, residente ou ligado às freguesias do Alto Concelho de Gondomar; (4 pontos)
 - Situações de Emergência Social; (5 pontos)
 - Parentalidade próxima com outros clientes da instituição, nomeadamente cônjuges; (5 pontos)
 - Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com o apoio domiciliário; (5 pontos)
 - Frequentar outra valência do Centro Social; (5 pontos)

Norma VIII – Candidatura e Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o utente ou o representante legal deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
- a) Dados necessários que constam de Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Identificação do número de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL

S. JOÃO da FOZ de SOUSA

- c) Identificação do número de beneficiário da Segurança Social do utente e do Representante Legal, quando necessário;
 - d) Identificação do número de Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos de rendimentos do utente
 - g) Comprovativo das despesas com medicação continuada, segundo Declaração médica;
 - h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do Centro Social.
3. O período de candidatura decorre em qualquer altura do ano em horário de atendimento da secretaria.
4. Em situações especiais, pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule a tutela/curatela.
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
2. Os candidatos são ordenados de acordo com a análise ponderada obtida no conjunto de todos os itens.

Norma IX - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica ou pelo Coordenador da Resposta 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
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do Centro Social, ou alguém delegado por esta.
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato no prazo de dez dias úteis.
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 do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

Norma X- Listas de Candidatos

1. 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 ser representante legal através de carta, telefonema ou email.
2. Serão retirados da Lista de Candidatos todos os que desistam da inscrição
3. A lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga
4. O candidato ou representante legal serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na Resposta Social.
5. A gestão da lista de candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica

Norma XI - Acolhimento do Novos Residentes

1. O acolhimento de novos Residentes é realizado pelo Diretor Técnico da Instituição, e/ ou o Coordenador da valência com o um colaborador responsável e desenvolverá as seguintes funções:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o residente;
 - b) Apresentação dos outros residentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe 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;
 - 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 residente;
2. O período de adaptação do residente, previsto neste regulamento é de 30 dias.
3. Findo o período de adaptação de 30 dias, caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores 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 residente, de rescindir o contrato.

Norma XII - Processo Individual do Residente

1. A instituição organiza um processo individual de cada residente onde constam os seguintes dados:
 - a) Identificação do Residente
 - b) Data de admissão



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

- c) Identificação e contacto do médico assistente
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano Individual de Cuidados (PIC)
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação de data e motivo
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 - Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XIII - Instalações

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social Paroquial de S. João da Foz do Sousa está sediado na Rua da Escola n.º 36, 4515-125 Foz do Sousa, e as suas instalações são compostas por:
- 18 quartos com casa de banho privativa, sendo que 12 são duplos e 6 individuais, distribuídos por duas alas
 - Cada Ala tem uma sala de estar / copa
 - Sala de refeições, cozinha e lavandaria, zonas de serviço comuns a outras respostas sociais
 - Salas de Convívio e Salas de Actividades partilhadas com os utentes de Centro de Dia
 - Instalações sanitárias afectas às salas de refeições
 - Gabinete médico e de enfermagem
 - Recepção
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

Norma XIV - Horários de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da F O Z de SOUSA

2. Os utentes poderão receber visitas diariamente das 10 horas às 12h e das 14h às 18h30 horas.
3. Exceção-se do disposto no nº anterior os casos devidamente autorizados pela Direção Técnica ou, na ausência desta, pelo Coordenador da Resposta Social, dos residentes cujas visitas por imperativos profissionais ou outros não possam observar o horário estabelecido, devendo, neste caso, ser acordado outro horário, o qual, não poderá perturbar o normal funcionamento da Estrutura Residencial.
4. O horário das visitas e de funcionamento está afixado na instituição, em local bem visível e obedece a um regulamento próprio.

Norma XV- Lotação

A capacidade máxima da prestação da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é de 30 residentes.

Norma XVI – Cálculo do Rendimento Per capita

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços e instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é determinada de forma proporcional per capita do agregado familiar de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. Na Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o agregado familiar é composto apenas pelo residente.
3. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12 - D) / N$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar =1

4. 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);



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL

S. JOÃO da FOZ de SOUSA

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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de nota de liquidação de IRS.

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

5. 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.

6. O valor da participação 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.

7. À despesa referida em b) 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.

8. Quanto à prova dos rendimentos do utente, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

9. 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 participação do utente.

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

11. À participação apurada nos termos do n.º4 desta Norma, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

13. As participações 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.

14. A participação engloba os seguintes serviços:

- Alojamento (com utilização do quarto com casa de banho, espaços comuns interiores e exteriores),
- Cuidados médicos e de enfermagem necessários prestados pela instituição;
- Alimentação (pequeno almoço, suplemento da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia);
- Atividades de ocupação e lazer;
- Tratamento de roupa de uso pessoal e de cama;
- Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
- Limpeza e manutenção diária das instalações;
- Vigilância permanente.

15. Serviços não incluídos na participação:

- Fornecimento de refeição extra;
- Fornecimento de fraldas e / ou pensos;
- Medicamentos e suplementos vitamínicos;
- Materiais de enfermagem (algalias, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc);
- Fisioterapia de reabilitação;
- Exames complementares de diagnóstico;
- Consultas médicas de urgência;
- Aluguer de aparelhos hospitalares, oxigénio;
- Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia, realização de exames;
- Transporte em ambulância e táxi;
- Tratamentos de beleza e estética;
- Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema saúde público ou privado;
- Excursões;
- Outros extras de carácter pessoal, solicitados pelo residente.

16. Em caso de alteração à tabela/preço em vigor os utentes serão avisados previamente no prazo de uma semana.

Norma XVII – Tabela de Participações

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do residente.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

2. 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 respectivo recibo, de forma individualizada.

Norma XVIII – Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são revistas no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
2. O residente e representante legal tem o dever de informar a instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.

Norma XIX -Pagamento da Mensalidade

1. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas, que não se enquadrem na comparticipação, devem ser pagos mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da Instituição, entre o primeiro e o oitavo dia de cada mês.
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Após 10 dias úteis de incumprimento, a instituição reserva o direito de agravar 10% sobre o valor da comparticipação excetuando-se quando for feita prova de não ter recebido a pensão ou por motivos de outra ordem a comprovar perante a Direção do Centro.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do residente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Norma XX - Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o residente e /ou representante Legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constam os direitos e obrigações das partes, cujo modelo se encontra afixado na instituição.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspectos tidos como convenientes, o mesmo será objecto de mútuo consentimento sob a forma de adenda.

Norma XXI - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do residente



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FÓZ de SOUSA

Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do residente, este ou representante legal deverá comunicar esse facto, em formulário próprio, no prazo de trinta dias.

Norma XXII - Cessação da Prestação de Serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denuncia do contrato, por institucionalização ou por morte do residente.
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.
3. São causas de cessação de serviços:
 - a) Desrespeitar os colaboradores, dirigentes e representantes da instituição;
 - b) Ter comportamentos que coloquem em risco a integridade física e moral dos demais residentes, colaboradores, dirigentes e representantes da instituição;
 - c) Reiterado incumprimento dos deveres por parte dos utentes e seus familiares.
2. Deliberação de expulsão de residentes compete exclusivamente à Direção após consulta da equipa técnica.

Norma XXIII – Incapacidade do residente

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, a instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado;
2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou pessoa de referência, a instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado;
3. Se os residentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a instituição diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado;
4. A instituição infirmará a família e as pessoas de referência dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

Norma XXIV – Procedimento em situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os residentes e colaboradores.

Capítulo IV – Prestação dos Cuidados, Serviços e atividades

Norma XXV - Alimentação



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

1. O Serviço de Refeições contempla as seguintes refeições diárias:
 - Pequeno-almoço: das 8h30m às 9h30m;
 - Reforço da manhã: 10h30m
 - Almoço: das 12h às 13h;
 - Lanche: às 16h;
 - Jantar: das 19h às 19h30m;
 - Ceia: das 22h às 22h30m.
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.
4. Haverá dois tipos de ementas: geral e dieta, para os casos prescritos pelo médico.
5. A elaboração das ementas será realizada de acordo com as especificidades e as necessidades alimentares de cada residente;
6. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos residentes;
7. Todas as refeições serão servidas na sala de refeições ou copa, podendo eventualmente ser servidas no quarto, desde que haja motivos atendíveis que o justifiquem;
8. Por razões de segurança e / ou do foro médico, quer os utentes quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Direção Técnica da instituição ou da Responsável de Valência ou do corpo clínico;
9. É interdito aos residentes ou suas visitas a introdução na estrutura residencial de bebidas alcoólicas, sem autorização.

Norma XXVI- Cuidados de Higiene, de imagem e conforto pessoal

1. A Estrutura Residencial, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional aos seus utentes;
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do residente;
3. Na medida das capacidades dos utentes, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto de forma a promover a independência e autonomia individuais;
4. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas é suportado pelos residentes ou pelas respectivas famílias;
5. A instituição disponibiliza em todas as instalações sanitárias uma cadeira de banho, assegurando deste modo a promoção de autonomia das pessoas idosas;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

6. A aquisição de equipamentos para cuidados de higiene e imagem individual, como sejam pentes adaptados entre outros são da responsabilidade do residente;
7. A organização e higiene do espaço individual é da responsabilidade de cada utente, visando a promoção e o desenvolvimento de autonomia dos utentes, desde que não existam situações em que as condições físicas ou psíquicas do utente impeçam que este seja auto-suficiente. Todos os meios serão assegurados pela instituição.
8. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.
9. Os residentes deverão trazer objetos de higiene pessoal: escova de dentes, pente ou escova, secador de cabelo, máquina de barbear, entre outros. Não são permitidos objetos que coloquem em perigo a integridade do próprio ou de terceiros.

Norma XXVII - Tratamento da Roupas de Uso Pessoal do Residente

1. O tratamento de roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho, é assegurado pela instituição.
2. Toda a roupa deverá ser lavada e seca na lavandaria, nunca nos quartos;
3. A roupa de cada residente terá de estar devidamente identificada com um número ou marca aquando a admissão na estrutura residencial;
4. A lavagem e o tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que a Estrutura Residencial não possua, terão de ser suportadas pelo residente;
5. A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado.

Norma XXVIII - Apoio no Desempenho das Atividades da Vida Diária

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

Norma XXIX - 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. O residente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família).



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

3. Se eventualmente o residente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade.
4. A instituição fica responsável pela administração da medicação prescrita aos residentes de acordo com as instruções do Médico Assistente.
5. A indicação terapêutica deve estar definida de forma clara, assim como a sua forma de administração e o modo de atuação em situações de emergência, relativo aos efeitos secundários da toma dos medicamentos em causa.
6. A aquisição da medicação, material de enfermagem, de incontinência e de higiene pessoal é sempre da responsabilidade do residente ou familiar, excetuando-se os casos de residentes sem retaguarda familiar.
7. Ficando a medicação ou outros bens ligados à saúde a cargo da família ou pessoa responsável, esta terá de ter em conta a entrega destes em tempo útil. Na sua falta, proceder-se-á à requisição dos mesmos por parte da instituição, apresentando-se a conta à pessoa responsável pelo internamento.
8. Caso haja impossibilidade de acompanhamento a consultas por parte da família, este serviço poderá ficar a cargo da instituição, mediante disponibilidade, com um pagamento adicional de acordo com a tabela de preços.
9. A Instituição disponibilizará, dentro das suas possibilidades, um conjunto de ajudas técnicas como camas articuladas, colchões anti-escaras, assegurando deste modo a qualidade de vida das pessoas idosas.
10. Na estrutura residencial, os medicamentos ficam guardados em local que seja adequado à sua conservação e de forma separada de cada utente apenas acessível aos que executam a sua administração.
11. A medicação entregue na Estrutura residencial deve ser entregue na respetiva embalagem ou em embalagens de acondicionamento próprias para o efeito.
12. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
13. Em caso de doença ou acidente do residente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do residente, que, depois de avisada pelos serviços, será responsável pelo devido acompanhamento do residente na unidade hospitalar.

Norma XXX - Depósito e Guarda dos bens do residente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / residente e pela pessoa que recebe. A lista é arquivada junto ao processo individual do residente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
4. No caso de falecimento, o respectivo espólio deverá ser reclamado pelos herdeiros, dentro do prazo de um ano após o falecimento, acompanhado das certidões de óbito e de habilitação de herdeiros. Passado o tempo definido, o espólio reverterá definitivamente a favor da instituição.
5. No caso de saída voluntária e anulação do internamento do residente, ser-lhe-á devolvido tudo o que consta no inventário pessoal.
6. Tratando-se de valores que o residente possua, á data do seu falecimento, a sua entrega será feita de acordo com a disposição deixada nesse sentido e por escrito, apensa ao processo. No caso de não existir nenhuma indicação, tais valores revertem a favor da instituição.

Norma XXXI - 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.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

Norma XXXII - 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 Estrutura Residencial por si ou em colaboração com outras instituições procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus residentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação de tempos livres.
3. Diariamente, o residente tem acesso a atividades recreativas promovidas pela Instituição.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

4. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da Educadora Social do Centro Social, que organiza as atividades, nas quais os utentes da resposta social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas estão incluídos.
5. As atividades, passeios, etc, poderão ser igualmente compartilhadas pelos residentes sempre que não se verifiquem donativos ou receitas específicas para o efeito.
6. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos residentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
7. Durante os passeios, os idosos são sempre acompanhados pelos funcionários e voluntários desta instituição.

Norma XXXIII - 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 XXXIV - Alojamento

1. O alojamento que será proporcionado está equipado e adaptado e compreende quarto duplo ou individual com instalações sanitárias, para dormir ou repousar e permanecer em situações de doença, procurando-se agrupar os utentes de forma a conseguir-se a desejável harmonia entre todos.
2. Os quartos são ocupados por indivíduos do mesmo sexo, excetuando-se casais, que podem partilhar o mesmo espaço.
3. Os residentes poderão ser transferidos de quarto, de acordo com a sua dependência física/psíquica, ou incompatibilidade com outro residente.
4. Tratando-se de casais, serão alojados sempre que possível no mesmo quarto, com duas camas ou cama de casal. No caso de falecimento de um dos cônjuges, será respeitado um período de luto, a definir pela instituição, findo o qual o quarto será ocupado por outra pessoa do mesmo sexo.
5. Os residentes, que sejam proprietários de viaturas próprias, podem estacioná-las no parque de estacionamento da instituição, sendo obrigados a respeitar as regras de trânsito deste espaço.

Norma XXXV - Regras de Convivência / Comportamento dos Residentes e Famílias

1. Cada residente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:
 - a) Consumo de medicamentos sem prescrição médica;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL

S. JOÃO da FOZ de SOUSA

- b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
- c) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- d) Fumar em locais não permitidos;
- e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo;
- g) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc, sem prévia autorização da equipa técnica;
- h) Possuir nos quartos qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
- i) Adquirir e trazer para a estrutura residencial bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;
- j) Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação ou bebidas, sem conhecimento do médico ou da equipa técnica;
- k) Solicitar qualquer gratificação dos visitantes da estrutura residencial;
- l) De dar qualquer gratificação ao pessoal em serviço na instituição;
- m) Levar qualquer alimento servido no refeitório para consumir em qualquer outra dependência do lar, nomeadamente no quarto;
- n) Usar ou acender qualquer lamparina, cigarros, máquinas ou fogão nos quartos.

2. As famílias dos residentes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da estrutura residencial, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente: aos fins-de-semana, Natal, 1-º Dia do Ano, Páscoa, Férias de Verão ou equiparadas.

3. Os residentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail, vídeo-conferência e receber visitas de familiares ou amigos nos termos do presente regulamento. As despesas de comunicação realizadas pelos residentes são por estes suportados.

Norma XXXVI - Despesas Funeral

- 1. As despesas de funeral são da responsabilidade de familiares, herdeiros legais ou representante legal que assuma, no ato de inscrição tal compromisso. Se o residente não tiver familiares a instituição assume todos os encargos inerentes ao funeral.
- 2. No caso de falecimento do residente, a coordenadora da estrutura residencial entrará em contacto com o responsável direto pelo residente, de modo a acordarem os procedimentos para o funeral.
- 3. As "últimas vontades" aceites pela Instituição serão, obrigatoriamente, registadas no processo do utente para serem cumpridas, desde que a instituição tenha capacidade para o fazer.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

Capítulo V – Recursos

Norma XXXVII - Direção Técnica

1. A Direção Técnica da 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. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo Coordenador da Resposta Social.

Norma XXXVIII - 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 definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma XXXIX – Pessoal Voluntário

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas neste regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos residentes, bem como, os horários da instituição.

Capítulo VI - Direitos e deveres

Norma XL - Direitos e deveres dos residentes

1. São direitos dos residentes:
 - a) ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade
 - c) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2. Consideram-se deveres dos residentes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação de satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão
- g) Pagar pontualmente a comparticipação fixada e as alterações subsequentes, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade, conforme o acordado no contrato;

Norma XLI - Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da F O Z do SOUSA

- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão.

Norma XLII - 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 responsabilização 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 de admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os residentes e / ou familiares, grave e 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 quando 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 adequadas 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 actualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos residentes.

Capítulo VII - Disposições Finais

Norma XLIII - Livro de Reclamações



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, pelo residente e / ou familiar.

Norma XLIV - Registo de Ocorrências

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

Norma XLV - Alterações ao 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.
2. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos deverão informar e contratualizar com os utentes ou os 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 que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, IP., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. 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 XLVI - Integração de Lacunas

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

Norma XLVII - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 1 de fevereiro de 2024. Foi aprovado em reunião de Direção em 22 / 12 / 2023.

Foz do Sousa, 22 / 12 / 2023
O Presidente da Direção

(Padre Júlio Cunha Ramos)