

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE AVELEDA

**Instituição Particular de Solidariedade Social**



REGULAMENTO INTERNO  
PARA A RESPOSTA SOCIAL

*LAR*



## **Índice**

<i>Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial Pessoas Idosas</i> .....	4
PREÂMBULO .....	4
CAPÍTULO I: .....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
Norma I .....	4
Âmbito de aplicação .....	4
Norma II .....	4
Legislação Aplicável .....	4
Norma III .....	5
Destinatários e objectivos do regulamento .....	5
Norma IV .....	5
Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas .....	5
CAPÍTULO II: .....	6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	6
Norma V .....	6
Condições de Admissão e Lista de Espera .....	6
Norma VI .....	7
Candidatura .....	7
NORMA VII .....	7
Critérios de Admissão .....	7
NORMA VIII .....	8
Admissão .....	8
NORMA IX .....	8
Acolhimento dos Novos Clientes .....	8
NORMA X .....	9
Processo Individual do Cliente .....	9
NORMA XI .....	10
Registo Inscrições .....	10
CAPÍTULO III .....	10
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	10
NORMA XII .....	10
Instalações .....	10
NORMA XIII .....	10
Horários de Funcionamento .....	10
Entrada e Saída de Visitas .....	11
Horário das Entradas e Saídas dos Clientes .....	11
NORMA XV .....	11
Pagamento da Mensalidade .....	11
NORMA XVI .....	11
Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades .....	11
NORMA XVII .....	13
Refeições .....	13
NORMA XVIII .....	13
Actividades/Serviços Prestados .....	13
NORMA XIX .....	15
Passeios ou Deslocações .....	15



NORMA XX.....	15
Quadro de Pessoal.....	15
CAPÍTULO IV.....	15
DIREITOS E DEVERES .....	15
NORMA XXI.....	15
Direitos dos Voluntários .....	15
NORMA XXII .....	16
Deveres dos Voluntários .....	16
NORMA XXIII.....	16
Direitos dos Clientes e Familiares .....	16
NORMA XXIV.....	16
Deveres dos Clientes e Familiares .....	16
NORMA XXV .....	17
Direitos da Direcção do Centro Social Paroquial de Aveleda .....	17
NORMA XXVI.....	17
Deveres da Direcção do Centro Social Paroquial de Aveleda .....	17
NORMA XXVII .....	18
Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes .....	18
NORMA XXVIII.....	18
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente .....	18
NORMA XXIX.....	18
Contrato.....	18
NORMA XXX.....	18
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .....	18
NORMA XXXI.....	19
Livro de Reclamações.....	19
NORMA XXXII .....	19
Livro de ocorrências.....	19
Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos .....	19
CAPÍTULO V.....	19
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	19
NORMA XXXIII.....	19
Alterações ao Regulamento .....	19
NORMA XXXIV .....	19
Integração de Lacunas.....	19
NORMA XXXV .....	19
Entrada em Vigor.....	19



## *Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial Pessoas Idosas*

### PREÂMBULO

A estrutura residencial de pessoas idosas constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento colectivo, de utilização permanente, para idosos em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.

### CAPÍTULO I:

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Norma I

##### Âmbito de aplicação

O **Centro Social e Paroquial de Aveleda** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Colectiva de Utilidade Pública e sem fins lucrativos. Em conformidade com os seus objectivos estatutários e através do estabelecimento de um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Braga do Instituto da Segurança Social, I.P em 20/12/2004 tem em funcionamento a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com sede no Largo da Igreja nº 12, 4705-046 Braga, na freguesia de Aveleda, com capacidade para 8 utentes.

A resposta social de **Estrutura Residencial para Idosos** do Centro Social desenvolve actividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionando a animação sociocultural e a ocupação dos tempos livres dos clientes.

Esta Instituição recebe idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excepcionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem. Em primeira instância dá resposta às necessidades de Aveleda e do Concelho de Braga, bem como clientes encaminhados pelo Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, de acordo com o protocolo estabelecido.

#### Norma II

##### Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a resposta social da Estrutura Residencial para Idosos do Centro Social são os seguintes:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria 196A/2015, de 1 julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social com alterações previstas no 218 D/2019, de 15 de julho;
3. Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro de 2023 – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
4. 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;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC (Comissão Nacional da Cooperação);



7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **Norma III**

#### **Destinatários e objectivos do regulamento**

1. São destinatários da estrutura residencial para pessoas idosas:

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

2. O presente Regulamento Interno visa:

- > Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- > Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento/estrutura prestadora de serviços;
- > Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- > Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- > 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;
- > Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
- > Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- > Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- > Promover o envolvimento e competências da família.

3. E ainda, de acordo com cada caso:

- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, 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 interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

### **Norma IV**

#### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

Os Lares têm por objectivo responder solidariamente às carências das pessoas da terceira idade que necessitam de assistência e apoio adequados, contribuindo assim para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento.



A **Estrutura Residencial para Idosos** do Centro Social e de Aveleda assegura a prestação dos seguintes serviços:

Alojamento

Alimentação adequada às necessidades dos residentes - (Pequeno-Almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia)

Cuidados de higiene e conforto pessoal

Cuidados de saúde

Apoio Social

Tratamento de roupa pessoal

Limpeza e arranjo diário dos aposentos

Assistência medicamentosa

Tratamento imagem (cabeleireiro, que se desloca à Instituição, uma vez por semana)

Tratamento de Manutenção física (em grupo)

Actividades Socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais

Apoio das actividades da vida diária

Assistência religiosa

A **Estrutura Residencial para Idosos** do Centro Social e Paroquial de Aveleda realiza, ainda, os seguintes serviços não incluídos no valor da mensalidade:

Tratamento de Reabilitação Individualizado

Aquisição de fraldas, medicação e outras ajudas técnicas

Aquisição de bens

Acompanhamento ao exterior e transporte

Desenvolve também actividades programadas no plano anual, mensal e semanal, que fomentam o convívio, a animação social e a ocupação dos tempos livres dos seus utentes.

## **CAPÍTULO II:**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Norma V**

##### **Condições de Admissão e Lista de Espera**

A admissão dos clientes é condicionada pelo número de vagas existentes. Havendo vaga a admissão é feita após decisão da Direcção. Não havendo vaga, o utente fica inscrito em lista de espera.

A inscrição em lista de espera é válida por o período de um ano, sendo necessário efetuar nova inscrição caso a necessidade se mantenha.



São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- > Manifestar vontade em ser apoiado/a
- > Inscrição prévia na secretaria do CSPA
- > Ter idade igual ou superior a 65 anos, considerando-se pessoas com uma idade inferior desde que devidamente justificada;
- > Ser residente na área geográfica do Centro Social e Paroquial de Aveleda e, posteriormente, de freguesias limítrofes;

## **Norma VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Cartão Cidadão/BI do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: de Segunda-feira a Sexta-feira
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9:00h às 17:00h (com marcação prévia)
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Centro.
4. 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:

1. Utente do Centro Social e Paroquial de Aveleda;
2. Residente na freguesia de Aveleda;
3. Situação económica (particularmente situações desfavorecidas e de grande precariedade);
4. Vivam sozinhas (risco de isolamento social);
5. Doença, deficiência ou invalidez;
6. Estar privado de apoio familiar;
7. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
8. Situações de emergência social;



9. Outros que a Direcção considere pertinentes.

## **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 Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Directora Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: um mês da mensalidade.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

O Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, decorrendo entre 1 a 3 meses.

#### **Regras de Acolhimento:**

No ato de Admissão o cliente deverá ser acompanhado pela família e/ou pelo responsável pela sua integração. Serão conduzidos em visita guiada pelas instalações. Por necessidades de serviço (questões de saúde ou outras) a Direcção Técnica poderá proceder a mudanças na distribuição de clientes por quarto, sempre que tal se justifique.

--> Os clientes são admitidos de segunda a sexta-feira, em dias úteis, entre as 09h30 e as 15h00.

--> Apresentar a equipa responsável pela CSPA, nomeadamente os ajudantes de acção directa que articularão com o cliente;

--> Recepção das roupas, da medicação do cliente e dos seus objectos pessoais, que serão alvo de inventário, caso seja necessário.

--> Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste.

--> Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o CSPA;

--> Apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;

--> Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;

--> Avaliar as reacções do cliente;

--> Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;

--> Evidenciar a importância da participação dos responsáveis do cliente nas actividades a desenvolver;



- » Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do CSPA, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- » Divulgar os mecanismos de participação no CSPA, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
- » Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.
- » Serão registadas todas as ocorrências e comunicadas ao responsável do cliente;
- » Ao familiar responsável será disponibilizado o presente regulamento e, depois de aprovada a mensalidade pela direcção, será celebrado um Contrato de Prestação de Serviços, onde o responsável pelo cliente se compromete ao pagamento da mensalidade estabelecida e, ainda, a cumprir e fazer cumprir ao cliente todas as normas de funcionamento da Estrutura Residencial. De igual modo, o responsável compromete-se a comparecer na Instituição sempre que para tal seja solicitado. Compromete-se também a visitar o cliente de forma regular e, a promover deslocações deste ao seu domicílio, quando possível.
- » Se os pareceres técnicos indicarem a não adaptação ao ambiente institucional, durante o período experimental, este facto será comunicado à família sendo proposto o alargamento do período experimental ou a saída definitiva da Instituição.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

O processo é arquivado em capa própria no Centro e elaborado de acordo com o normativo considerando os seguintes princípios:

No Processo Individual do Cliente deve constar:

1. Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
2. Ficha de Inscrição;
3. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
6. Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (ex. declaração de rendimentos, B.I., contribuinte, despesas fixas);
7. Dados de identificação e caracterização social do cliente;
8. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
9. Identificação e contactos da pessoa próxima do cliente, em caso de emergência/necessidade;
10. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
11. Relatório de Avaliação de Necessidades e Potenciais do cliente;
12. Registo da prestação dos serviços e participação nas actividades;
13. Registo das ocorrências de situações anómalas;



## **NORMA XI**

### **Registo Inscrições**

Havendo vaga a admissão é feita imediatamente após decisão da Direcção. Não havendo vaga no imediato, e para os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade é feito um registo da informação necessária e colocada em arquivo próprio.

Não há ordem nas inscrições e a inscrição permanecerá até que seja cancelada ou após informações de falecimento.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. O Centro Social e Paroquial de Aveleda está sediado em Largo da Igreja nº 12, 4705-046 e as suas instalações são compostas por:
  - 5 Quartos com WC privado (três duplos e dois individuais);
  - 1 Sala de convívio;
  - 1 Sala de jantar;
  - 1 Salão de cabeleireiro;
  - 1 Quarto apoio a funcionárias e Centro de Dia
  - 1 Gabinete médico;
  - 1 Bar;
  - 1 Salão polivalente;
  - 1 Jardim.
  - 1 Cozinha ;
  - 1 Escritório
  - 1 Dispensa
  - 1 Lavandaria
  - 1 Arrumos

Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## **NORMA XIII**

### **Horários de Funcionamento**

1. O Lar funciona de Domingo a Domingo em regime de 24 sobre 24 horas.



2. O Lar não encerra, no entanto nos dias 24 e 31 de Dezembro, pede-se que os familiares acolham os utentes desde que:

- O idoso tenha autonomia e/ou condições físicas que permitam se ausentar do Lar;
- Que a família, ou outra possa acolher o idoso.

## **NORMA XIV**

### **Entrada e Saída de Visitas**

- É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes do Lar, contando que se efective no período diário das 10:00h às 11:00h e das 15:00 às 18:30.
- No entanto, sempre que se justificar, este horário poderá ser alterado em detrimento do bem-estar do idoso.
- As visitas permanecerão nas Salas de Convívio e não nos quartos dos clientes, salvo se estiverem acamados e, com aviso prévio ao funcionário de serviço.

### **Horário das Entradas e Saídas dos Clientes**

1. As saídas e as entradas dos clientes devem ser, previamente, comunicadas à Directora Técnica.
2. A ausência da Estrutura Residencial por mais de um dia, deve ser autorizada pela Directora Técnica com base na comunicação por escrito e sob a responsabilidade, expressamente assumida, pelo próprio cliente e/ou por quem legitimamente o represente.

## **NORMA XV**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia dez de cada mês na secretaria da CSPA.
2. Os pagamentos relativos a outras actividades/serviços prestados pela instituição são pagos na secretaria do CSPA em prazo acordado.
3. No caso de desistência, sem aviso prévio, ou falecimento do cliente a mensalidade é paga na sua totalidade.

## **NORMA XVI**

### **Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades**

A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.



De acordo com o disposto na Portaria 196/A-2015 de 1 de Julho com alterações previstas na portaria 128/D-2019 de 15 de Julho o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RAF/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do utente

RAF = Rendimento global do utente (anual)

D = Despesas fixas

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

À comparticipação do cliente calculada poderá acrescer uma comparticipação dos seus descendentes ou outros (sendo esta considerada também, como despesa do respectivo agregado familiar) a quem a lei obriga à prestação de alimentos, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito, não excedendo o valor de referência inscrito na última publicação do compromisso de cooperação para o sector social e solidário.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, tendo em conta o valor do rendimento anual ilíquido do utente.

A mensalidade é calculada com base na soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, pelo utente, por comprovativos da mesma.

A comparticipação mensal devida pelo utente sob a forma de mensalidade que corresponde entre 75% e 90% do seu rendimento, conforme o grau de autonomia ou dependência do utente.

Salvo alteração anormal ou imprevisível das circunstâncias que determinaram a respectiva mensalidade, a comparticipação mensal do utente é objecto de revisão anual.

No caso do utente se ausentar por um período que não exceda os 15 dias, pagará a mensalidade na totalidade. Se a ausência for superior a 15 dias, terá um desconto de 10% na mensalidade, pagando por isso 90% do valor estipulado.

Não há redução de comparticipação familiar mensal, mesmo que se verifique a frequência de mais que um elemento do agregado familiar.



O Centro Social pode alterar o valor do pagamento da mensalidade, sempre que a análise sócio-económica e clínica assim o conclua.

Os utentes estão obrigados a prestar anualmente informações sobre a sua situação patrimonial/rendimentos. Quando se demonstre através do resultado de averiguações que o utente recebe outros rendimentos, estes serão apurados para o cálculo da mensalidade a pagar ou será cobrada a mensalidade máxima.

Em caso de baixos rendimentos com sinais exteriores de riqueza a situação será analisada e a mensalidade ajustada.

As mensalidades e as pensões serão actualizadas anualmente, e sempre que a situação económica se altere.

O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos serviços administrativos, por via de desconto imediato, entregando ao utente o valor sobranete da respectiva pensão, sempre que esta situação se verifique.

Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

As despesas com medicação, fraldas e outras ajudas técnicas constituem valores acrescidos à mensalidade / participação familiar.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

Os horários das refeições são de acordo com o melhor funcionamento da instituição e de acordo com as necessidades dos clientes. O cliente respeitará os horários das refeições, que constam do mapa afixado no CSPA, salvo em situações especiais atendíveis pela responsável.

## **NORMA XVIII**

### **Actividades/Serviços Prestados**

#### **1. Alojamento em quarto individual ou duplo.**

#### **2. Cuidados de Saúde:**

2.1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOS IDOSAS. Em caso de emergência serão encaminhados ao hospital, visto que, a Instituição não possui serviços de saúde 24h/dia.

2.2. A Estrutura Residencial garante o acompanhamento do cliente em situações de comprovada emergência, e quando o familiar estiver impossibilitado de o fazer, sendo avisado de imediato, excepto se não quiser ser avisado durante a noite. Nesse caso será informado depois das 08h00;

2.3. Os actos médicos, consultas, exames complementares de diagnóstico, bem como as marcações, transporte e acompanhamento do cliente para a realização de qualquer exame externo ficam a cargo do familiar responsável pelo cliente, que poderá indicar outra pessoa para o



acompanhar, ou solicitar à Directora Técnica que esse acompanhamento seja feito por colaboradoras da Instituição, sendo considerado como extra a acrescentar à mensalidade do cliente;

2.4. O cliente não poderá tomar qualquer tipo de medicação sem prescrição médica.

### **3. Alimentação:**

3.1. A Estrutura Residencial fornece aos clientes pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;

3.2. A alimentação é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais;

3.3. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos idosos devem obrigatoriamente entregá-los às colaboradoras, que colocarão a respectiva identificação do cliente, para depois serem distribuídos nos momentos considerados adequados.

### **4. Cuidados de Higiene:**

4.1. As Auxiliares de Acção Directa asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;

4.2. A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene.

4.3. É colocado à disposição do cliente o serviço de cabeleireiro/barbeiro consoante as necessidades, sendo estas despesas suportadas pelo Centro (custo incluído na mensalidade).

### **5. Tratamento de Roupas:**

5.1. Todas as roupas dos clientes são marcadas com um número sendo da responsabilidade do cliente ou familiar a sua identificação, cujo número será comunicado pela Estrutura Residencial aquando da notificação da admissão. Aquando da entrada do cliente na Instituição, toda a roupa deverá vir já marcada;

5.2. A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da Instituição;

5.3. Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas ou bens do cliente devem solicitar a presença de uma colaboradora, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do cliente.

### **6. Actividades Ocupacionais:**

6.1. A Estrutura Residencial promove actividades ocupacionais com o objectivo de estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada cliente. Estas actividades são planeadas pelo Animador Sociocultural sob a supervisão da Directora Técnica, tentando sempre envolver os Clientes na sua organização consoante o seu estado de saúde o permita.

6.2. As actividades ocupacionais realizam-se no período da manhã das 10h00 às 12h00 e no período da tarde das 14h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira.

6.3. Na organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos, a Instituição considerará autorizados pelos familiares, todos os passeios em que os clientes queiram participar. Caso o familiar deseje que o idoso não participe nos passeios deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito, dirigida à Directora Técnica;

### **7. Produtos de Apoio à funcionalidade e autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarrilhos, 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.

Todos os serviços prestados ao cliente são do conhecimento do seu responsável e constam no Plano Individual.

Sempre que seja necessária alguma alteração nos serviços pretendidos, deverá proceder-se a uma actualização do contrato de prestação de serviços.



Aos clientes é disponibilizada assistência religiosa, por intermédio do Pároco, sendo celebrado o culto católico. Os clientes poderão professar qualquer outra religião, não sendo contudo, permitidas discussões que envolvam ideologias religiosas.

Os clientes não podem celebrar qualquer culto dentro do lar diferente daquele que é seguido.

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento dos serviços do Lar, devendo observar-se o seguinte:

--» Os clientes cuja saída, por qualquer limitação física, achaques ou avanço de idade, possa representar um risco ou perigo para a sua segurança pessoal, só terão permissão para tal, quando acompanhados por familiar ou pessoa amiga ou ainda por funcionário do Lar que assumam a responsabilidade do seu regresso;

--» Os clientes que estejam sob tratamento ou controlo clínico só poderão sair desde que obtenham autorização do médico e, neste caso, igualmente acompanhada nos moldes anteriores;

--» Os clientes, salvo motivo de força maior, poderão ausentar-se do Lar por períodos variáveis, carecendo de autorização e tendo de indicar o local para onde se ausentam, número de telefone, para qualquer contacto necessário ou urgente, e dias de ausência;

--» A Direcção do CSPA não se responsabiliza por saídas que não sejam previamente comunicadas;

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXI**

### **Direitos dos Voluntários**

São direitos dos Voluntários:

--» Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;

--» Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;

--» Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;

--» Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis;

--» Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;

--» Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;

--» Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.



## **NORMA XXII**

### **Deveres dos Voluntários**

São deveres dos Voluntários:

- » Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- » Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- » Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- » Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- » Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- » Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- » Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

## **NORMA XXIII**

### **Direitos dos Clientes e Familiares**

São direitos dos clientes:

- » Utilização das salas de convívio, bem como outros espaços comuns e participarem de livre vontade nas actividades realizadas com e para os clientes;
- » Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades;
- » Limpeza e asseio dos espaços; apoio nas actividades de vida diária, tratamento de roupas;
- » Participação com opiniões, sugestões e solicitações, que contribuam para o bom funcionamento da Estrutura Residencial e, para que se criem respostas que aumentem os seus níveis de satisfação e bem-estar.
- » Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- » Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- » Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- » Respeitar o projecto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- » Participar em todas as actividades do lar, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- » Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário;
- » Transmitir e garantir aos clientes um clima de segurança afectiva, física e psíquica durante a sua permanência no Lar;
- » Conhecimento das ementas semanais;
- » Confidencialidade relativa a todas as informações fornecidas por si;
- » Respeito pela etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida do cliente;

## **NORMA XXIV**

### **Deveres dos Clientes e Familiares**

São deveres dos clientes:

- » Respeitar e tratar com civismo e lealdade os colaboradores e todos os outros clientes da Instituição;



- > Cumprir as orientações definidas pelos colaboradores em tudo o que respeite à organização e funcionamento da Estrutura Residencial;
- > Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos em uso no Estrutura Residencial, bem como não causar danos às pessoas com quem estabelecem relação;
- > Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- > Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do Lar, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida activa;
- > Não exigir a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- > Compartilhar mensalmente nos custos dos serviços prestados, de acordo com as tabelas de participação em vigor;
- > Participar no bom funcionamento dos serviços, através de sugestões ou críticas construtivas que visem melhorar a qualidade dos serviços;
- > Participar por escrito à Direcção do Lar, com quinze dias de antecedência, quando pretender sair para férias ou definitivamente;
- > A família tem o dever de visitar o utente;
- > Sempre que o estado de saúde o permita proporcionar ao idoso a visita à sua residência e localidade de origem, levando-o a participar em momentos e datas significativas/festivas.

## **NORMA XXV**

### **Direitos da Direcção do Centro Social Paroquial de Aveleda**

São direitos da Direcção do CSPA:

- > O CSPA 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;
- > O CSPA tem o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir à família ou responsável o respectivo pagamento da mensalidade.
- > Na eventualidade do Nome do CSPA poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou familiares/ responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

## **NORMA XXVI**

### **Deveres da Direcção do Centro Social Paroquial de Aveleda**

São deveres da Direcção do CSPA:

- > Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- > Dar uma resposta social a pessoas necessitadas de uma intervenção institucional.
- > Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita resposta alternativa;
- > Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades básicas dos residentes;
- > Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- > Colaborar na prestação de cuidados de saúde.
- > Fomentar as relações interpessoais entre os idosos e com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.



--> Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares.

--> Ajudar em outras situações do interesse do cliente, desde que o CSPA para isso tenha capacidade.

--> Criar um ambiente calmo, flexível e responsável que possa ser adaptado aos interesses e necessidades de cada cliente, e que lhe permita continuar o seu desenvolvimento individual, de acordo com as suas expectativas.

## **NORMA XXVII**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

Os clientes poderão entregar à guarda do CSPA bens pessoais que constarão de uma lista discriminativa a elaborar e assinar pelas partes que será anexada ao Processo Individual.

A Estrutura Residencial não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento, comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.

## **NORMA XXVIII**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

A interrupção da prestação de cuidados, por iniciativa do cliente, pode ser denunciado a todo o tempo com a antecedência mínima de 30 dias

Toda a ausência do cliente deve ser comunicada:

1. Qualquer ausência do cliente não determina qualquer efeito na mensalidade;
2. Todas as ausências deverão ser comunicadas à Directora Técnica, por escrito;

## **NORMA XXIX**

### **Contrato**

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

## **NORMA XXX**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A Cessação da Prestação de Serviços pode ser denunciado a todo o tempo, por iniciativa do CSPA, com a antecedência mínima de 30 dias, quando ocorrerem situações tais como:

- Incumprimento das regras estabelecidas;
- Falta de pagamento;
- Omissão de dados importantes no momento de admissão.
- Difamação ou mal dizer quer dos clientes ou familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;



- Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão com os demais clientes e/ou com pessoal técnico ou auxiliar;
- Morte do cliente.

## **NORMA XXXI**

### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria sempre que desejado ou online.

## **NORMA XXXII**

### **Livro de ocorrências**

#### **Gestão e prevenção de negligência abusos e maus tratos**

Após análise e recolha de fortes indícios, que conduzem a uma conclusão de que a pessoa está a ser vítima, deve proceder-se ao preenchimento de um registo de incidentes, o qual deve ser acompanhado, se possível, de vários registos nos quais constam os indícios observados. Esses registos devem ser entregues à Directora Técnica, que por sua vez dará conhecimento à Direcção da instituição.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXXIII**

### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do CSPA, 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 XXXIV**

### **Integração de Lacunas**

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

## **NORMA XXXV**

### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Idosos entrou em vigor com as alterações introduzidas em 01 Janeiro de 2017.



**Aveleda, 1 de Janeiro de 2024**

A Direcção