

Regulamento Interno



Alojamentos

<u>Elaborado por:</u> • Direção • Diretora Técnica	<u>Aprovado em:</u> Reunião de Direção Ata N.º 219	<u>Data:</u> 2012/04/19 <u>Edição:</u> 01
---	---	--

ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
1. INSCRIÇÃO	4
2. PRIORIDADES DE ADMISSÃO	4
3. PROCESSO DE ADMISSÃO	5
4. LISTA DE ESPERA	5
5. MENSALIDADES	5
6. PROCESSO DE INTEGRAÇÃO	8
7. SERVIÇOS PROPORCIONADOS	8
8. SERVIÇOS EXTRA	10
9. DIREITOS DO RESIDENTE	11
10. DEVERES DO RESIDENTE	12
11. DIREITOS DOS FAMILIARES, AMIGOS E/OU REPRESENTANTES LEGAIS	13
12. DEVERES DOS FAMILIARES, AMIGOS E/OU REPRESENTANTES LEGAIS	13
13. CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DE ALOJAMENTO	13
14. FALECIMENTO	14
15. DISPOSIÇÕES FINAIS	14

A Direção do Centro Social e Paroquial de São Miguel de Acha tem o prazer de, em nome dos seus colaboradores, lhe dar as boas vindas.

Esperamos que as nossas instalações sejam do seu agrado, e manifestamos o desejo de poder encontrá-lo brevemente entre nós, assim como à sua família, no sentido de usufruírem aquilo que pensamos ser a *excelência do cuidar*.

Temos por objetivo receber de forma acolhedora e familiar os idosos. Irão beneficiar dos cuidados prestados nestes Alojamentos, sendo a prestação de cuidados inserida num ambiente calmo e seguro.

Cada um dos nossos Residentes pertence a uma família específica e única, que deverá conhecer as nossas instalações e serviços, contribuindo com informações e sugestões relevantes para a criação das condições necessárias ao conforto e bem-estar do seu familiar, de forma a atenuar e facilitar a transição para a sua nova casa.

É nosso objetivo que cada Residente se sinta confortável e feliz, plenamente integrado no meio ambiente, para que possa continuar a viver a sua vida social e afetiva com qualidade e tranquilidade, dentro das suas limitações e de acordo com a sua vontade. Teremos sempre tempo para o ouvir e faremos o possível para atender as suas necessidades cuja satisfação depende de nós.

Somos uma Instituição dinâmica, pelo que iremos proporcionar aos nossos utentes um espaço para prestar e receber cuidados, mas também para viver e conviver, em que as capacidades e habilidades de cada um irão contribuir não só para o seu próprio bem-estar mas também para os que estão em seu redor. Estas atividades individuais e coletivas serão promovidas no Centro de Dia de forma ativa e criativa.

Por consideramos ser nossa responsabilidade informar-vos das regras e normas de funcionamento dos Alojamentos, estamos à vossa disposição em qualquer momento para a prestação de esclarecimentos adicionais referentes ao mencionado neste regulamento.

Estamos abertos a sugestões, desde que respeitem a qualidade dos serviços prestados, a integridade, a segurança e bem-estar dos Residentes, bem como as normas legais em vigor quanto ao funcionamento deste género de instituições.

A Direção.

1. INSCRIÇÃO

1.1. O Residente terá que ser inscrito, sendo necessário para o efeito:

1.2. Aquando a admissão, o Residente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição fornecida pela Instituição que constitui parte integrante do seu processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, e entregar os seguintes documentos:

- ✓ 1 Fotografia;
- ✓ Fotocópia do Bilhete de Identidade (Cartão de Cidadão), NISS, NIF e do Sistema de Saúde do Residente;
- ✓ Relatório médico pormenorizado sobre o seu estado geral de saúde, declaração do médico comprovativa de que não sofre de doença infecto-contagiosa e folha terapêutica dos medicamentos que toma;
- ✓ Relatório feito por quem lida de perto com o Residente, mencionando todos os seus hábitos e costumes, os seus interesses/motivações;
- ✓ Declaração de rendimentos (IRS, Declaração Anual do Centro Nacional de Pensões, etc.);
- ✓ Termo de responsabilidade pelo pagamento das mensalidades (e/ou outros encargos), a subscrever pelo Residente, ou seu responsável.

2. PRIORIDADES DE ADMISSÃO

2.1. Para admissão do Residente serão tidas em consideração as seguintes prioridades:

- 2.1.1. Insuficiência de condições habitacionais, ou outras que impossibilitem a permanência do Residente no seu domicílio;
- 2.1.2. Desajustamento e/ou conflito familiar grave;
- 2.1.3. Isolamento social e/ou geográfico;
- 2.1.4. Ser já utente de uma das respostas sociais da Instituição;
- 2.1.5. Data de inscrição;

- 2.1.6. Existência de familiares como utentes do Centro Social e Paroquial de São Miguel de Acha;
- 2.1.7. Ser natural ou residente em São Miguel de Acha.

2.2. Não são admitidas situações individuais (físicas e/ou comportamentais) incompatíveis com as condições dos Alojamentos e bem estar dos Residentes.

3. PROCESSO DE ADMISSÃO

- 3.1 No ato de admissão será realizada uma entrevista ao responsável, na presença do Residente (facultativo), pela Diretora Técnica. Nesse momento ser-lhe-á explicado todo o funcionamento das Residências e facultado o presente documento.
- 3.2 Com a aceitação do Regulamento Interno será estabelecido um Contrato de Prestação de Serviços e de Alojamento, onde constam os principais direitos e obrigações de ambas as partes.
- 3.3 À data de admissão será efetuado um inventário dos bens do Residente, do qual será entregue uma cópia. O Residente deverá trazer o seu vestuário devidamente identificado.
- 3.4 O Centro Social e Paroquial de São Miguel de Acha não se responsabiliza por quaisquer bens que o Residente possua em seu poder no respetivo Alojamento.

4. LISTA DE ESPERA

- 4.1 Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada ao possível Residente ou ao responsável por este.
- 4.2 Quando surgir uma vaga, e o candidato manifestar que já não está interessado será seguida a ordem de prioridade da inscrição.
- 4.3 Todos os anos a lista é atualizada.

5. MENSALIDADES

5.1. O pagamento das mensalidades confere aos Alojados o direito a usufruírem dos seguintes serviços mediante um valor unitário por serviço, estabelecido nos respectivos Contratos de Prestação de Serviços e Alojamento:

Obrigatórios

- ✓ Alojamento e Limpeza da Residência

Sempre que o Residente queira usufruir em exclusividade do alojamento, pagará o dobro do valor individual do mesmo

- ✓ Energia elétrica consumida

- ✓ Água consumida

Opcionais

- ✓ Alimentação

- ✓ Tratamento de roupa

- ✓ Higiene pessoal

5.2. Não se consideram incluídos no pagamento das mensalidades, os seguintes serviços, que serão pagos pelo Residente:

- ✓ Serviços médicos solicitados através do Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha;
- ✓ Serviços de enfermagem solicitados através do Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha;
- ✓ Transportes de urgência (transportes de ida e de volta ao Alojamento, e período de acompanhamento);
- ✓ Farmácia e exames médicos;
- ✓ Material de incontinência;

- ✓ Fisioterapia individualizada solicitada através do Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha;
- ✓ Extras de carácter pessoal

- 5.3. No ato de admissão, o Residente ou o seu responsável deverá efetuar um depósito caução, de valor equivalente ao serviço de alojamento. Este depósito servirá como garantia, para fazer face a despesas, gastos, danos ou prejuízos materiais, ocasionados pelo Residente durante a sua permanência.
- 5.4. As mensalidades serão pagas antecipadamente, até ao dia 8 do mês respetivo, em dinheiro, cheque ou através de transferência bancária. Após boa cobrança será entregue o respetivo recibo.
- 5.5. O depósito caução será devolvido na sua totalidade ao Residente ou responsável, sem direito a juros financeiros, até 90 dias após a data de saída das instalações, devendo para o efeito, respeitar um pré-aviso de 30 dias, por escrito (exceto no período de experiência e adaptação), e não havendo quaisquer gastos, danos ou prejuízos materiais que sejam da sua responsabilidade.
- 5.6. A Direção reserva-se o direito de não devolver o valor da mensalidade paga pelo Residente, correspondente aos dias não decorridos do respetivo mês, da sua saída, se não for respeitado o referido aviso prévio de 30 dias, por escrito.
- 5.7. Sempre que ocorra uma necessidade imediata de internamento hospitalar de longa duração, ou a morte do Residente, haverá reembolso apenas na parte correspondente à parcela “Alimentação”, na proporção desses dias não decorridos do mês.
- 5.8. O não pagamento da mensalidade durante dois meses consecutivos obrigará a Direção a pedir a interrupção da permanência do Residente. Neste caso extremo, a Direção anulará a inscrição do Residente em causa. Para a sua readmissão, será necessária nova inscrição, ficando esta sujeita ao critério da Direção.
- 5.9. Todas as ausências devem ser comunicadas com antecedência. Os períodos de ausência, mesmo por motivos justificados, não darão lugar a reduções nas mensalidades, à exceção da alimentação. As ausências deverão ser sempre comunicadas (num registo entregue na Secretaria), à saída, bem como à entrada.

5.10 As mensalidades serão atualizadas no início de cada ano civil. Em qualquer das circunstâncias, os responsáveis pelos Residentes serão notificados por escrito, com trinta dias de antecipação à data efetiva.

6. PROCESSO DE INTEGRAÇÃO

6.1 O Residente e seu responsável deverão visitar as instalações, verificando a sua adequação às exigências funcionais do Residente. Esta visita será realizada com acompanhamento da Diretora Técnica ou por quem a substitua.

6.2 No decorrer da visita será dado a conhecer ao Residente e responsável o Alojamento que lhe será destinado.

6.3 Os primeiros trinta dias serão considerados experiência e adaptação, podendo ambas as partes anular ou acordar em alterações ao Contrato de Prestação de Serviços e de Alojamento.

7 SERVIÇOS PROPORCIONADOS

7.1 ASSISTÊNCIA AOS RESIDENTES

7.1.1 Os Residentes, consoante as suas capacidades e vontades, serão incentivados a ter atividades e a participarem em situações da própria vida do Centro de Dia.

7.1.2 Os Residentes serão agrupados nas diversas atividades

7.1.3 As atividades serão devidamente acompanhadas por pessoal técnico e auxiliar. A intensificação do acompanhamento será proporcional ao grau de dependência do Residente.

7.1.4 O acompanhamento a consultas externas, exames clínicos e eventuais consultas de urgência, é da responsabilidade dos Residentes, podendo solicitar o acompanhamento de uma colaboradora do Centro Social, mediante pagamento definido pela Instituição.

7.1.5 A participação em deveres cívicos, obrigações legais e atos de culto no exterior são da responsabilidade dos Residentes.

7.2 ALIMENTAÇÃO

7.2.1 A alimentação, se incluída no Contrato, será confeccionada nas instalações do Centro de Dia e, salvo situação de impedimento físico, consumida no refeitório da Instituição.

7.2.2 Se o Residente reunir condições físicas para se deslocar ao refeitório do Centro de Dia, mas pretender que as refeições lhe sejam entregues na sua Residência, a mensalidade da alimentação incluirá um suplemento previamente definido e contratualizado.

7.2.3 Aos Residentes serão servidas 4 refeições diárias acautelando-se as dietas recomendadas pelo médico (em documento oficial).

7.2.4 Horário das refeições:

Pequeno-almoço:	09H00
Almoço:	12H00
Lanche:	16H00
Jantar:	18H30 (Verão) –17H30 (Inverno)

7.2.5 Os familiares ou amigos poderão almoçar ou jantar com os Residentes, desde que reservem as refeições até às 10H00 do mesmo dia, mediante pagamento previamente definido.

7.2.6 Para garantir a qualidade da alimentação, são tidos em consideração fatores essenciais tais como a variedade e qualidade dos géneros, acondicionamento, higiene e confeção. Com a finalidade de proporcionar um equilíbrio alimentar, são elaboradas ementas semanais que respeitem as especificidades da faixa etária dos utentes a que se destinam.

7.2.7 As ementas são afixadas em local acessível aos Residentes e seus responsáveis (placar à entrada do refeitório ou entregue no Alojamento, para os Residentes cujo contrato inclui a entrega da refeição no Alojamento).

7.3 ATIVIDADES NO EXTERIOR

7.3.1 Todos os Residentes em condições físicas adequadas poderão beneficiar das atividades de lazer ou recreação, programadas e dirigidas pelo Centro Social.

7.4 ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

7.5 A CATÓLICA

7.4.1 Será prestada assistência religiosa Católica a todos os Residentes que a solicitem, desde que haja essa disponibilidade por parte da entidade eclesiástica.

7.5 ASSISTÊNCIA NA SAÚDE

7.5.1 No ato de admissão, o Residente deverá apresentar uma ficha médica, onde deverão constar todos os seus antecedentes clínicos, incluindo que não sofre de qualquer doença infecto-contagiosa.

7.5.2 Os Residentes utilizarão as valências do Serviço Nacional de Saúde.

7.5.3 É expressamente proibida a entrada de quaisquer medicamentos sem a devida autorização escrita do médico assistente.

7.6 SALA DE CONVÍVIO

7.6.1 O Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha possui uma sala de convívio, onde os Residentes poderão confraternizar com os seus amigos e familiares. Esta sala, entre outras atividades, poderá também ser utilizada para a celebração de festas de aniversário dos Residentes, desde que isso não colida com a sua utilização pela Instituição.

8 **SERVIÇOS EXTRA**

8.1 SERVIÇOS DE ESTÉTICA

8.1.1 Os Residentes poderão requisitar um serviço de cabeleireiro, manicura e pedicura, sempre que o pedirem em datas determinadas, estando em qualquer dos casos sujeito ao respetivo pagamento à entidade prestadora do serviço.

8.2 FARMÁCIA

8.2.1 O Centro Social poderá intermediar a aquisição de produtos farmacêuticos para o Residente (mediante receita, sempre que tal for exigido), estando este sujeito ao pagamento desses produtos.

8.3 MATERIAL DE INCONTINÊNCIA

8.3.1 O Centro Social poderá de adquirir produtos de incontinência para o Residente, estando este sujeito ao pagamento desses produtos.

8.4 FISIOTERAPIA INDIVIDUALIZADA

8.4.1 A pedido do Residente, o Centro Social poderá requisitar Serviço de Fisioterapia, estando aquele sujeito ao respetivo pagamento.

9. **DIREITOS DO RESIDENTE**

9.1 Quer aos Residentes, quer aos responsáveis pelo seu ingresso, assiste o direito de dirigir reclamações, queixas ou sugestões ao Diretor Técnico do Centro Social e Paroquial de São Miguel de Acha ou, em alternativa, fazer uso do despectivo livro de reclamações (Dec. Lei n.º 268/99 de 15 de Julho).

9.2 - Os direitos dos Residente são os seguintes:

9.2.1 Beneficiar dos serviços a que se reporta o ponto 7;

9.2.2 Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

9.2.3 Ser ouvido em decisões que lhe digam respeito;

9.2.4 Participar em todas as atividades, do Centro de Dia de acordo com os seus interesses e possibilidades;

- 9.2.5 Receber visitas dos familiares e amigos dentro dos horários e normas estabelecidas, que serão afixadas em lugar visível e legível;
- 9.2.6 Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 9.2.7 Ter acesso à ementa semanal;
- 9.2.8 Requisitar a instalação da linha telefônica em seu nome e a seu cargo;
- 9.2.9 Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica ou à Direção, na ausência daquela.

10 DEVERES DO RESIDENTE

10.1 Os deveres dos Residentes são os seguintes:

- 10.1.1 Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
- 10.1.2 Efetuar o pagamento da mensalidade e de outras despesas e encargos, conforme o acordado;
- 10.1.3 Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza;
- 10.1.4 Respeitar os horários das refeições, de forma a não prejudicar o funcionamento da Instituição;
- 10.1.5 Não criar conflitos, nem mal-estar de modo a não prejudicar a harmonia nos Alojamentos /Instituição e o relacionamento entre utentes dentro ou fora das instalações;
- 10.1.6 Pagar os danos resultantes de qualquer prejuízo provocado.

10.2 É proibido:

- 10.2.1 Fumar dentro do edifício da Instituição;
- 10.2.2 Trazer bebidas alcoólicas ou objetos que sejam considerados de risco;
- 10.2.3 Entrar acompanhado de animais domésticos;
- 10.2.4 Possibilitar a permanência/pernoita de não Residentes nos Alojamentos fora do horário de visitas.

11. DIREITOS DOS FAMILIARES, AMIGOS E/OU REPRESENTANTES LEGAIS

11.1 São direitos dos familiares, Amigos e / ou Representantes Legais:

11.1.1 Direito às visitas;

11.1.2 Direito ao acompanhamento da situação dos familiares institucionalizados;

11.1.3 Direito à privacidade de todos os elementos e dados sobre o seu familiar;

11.1.4 Direito de reclamação ou sugestão dos familiares dos Residentes, através da existência dos livros de reclamações e sugestões.

12. DEVERES DOS FAMILIARES, AMIGOS E/OU REPRESENTANTES LEGAIS

12.1 São deveres dos familiares, Amigos e / ou Representantes Legais:

12.1.1 Dever de os familiares manterem uma ligação estável e periódica ao Residente;

12.1.2 Dever de informar a Direção Técnica, sobre qualquer alteração ou situação capaz de influenciar o comportamento do Residente.

13. CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ALOJAMENTO E DE SERVIÇOS

13.1 O Contrato pode ser denunciado por escrito a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos outorgantes, com aviso prévio de 30 dias, em carta registada com aviso de receção.

13.2 O Contrato cessará imediatamente por iniciativa da Direção do Centro Social e Paroquial de São Miguel de Acha sempre que se verifique alguma das seguintes situações:

13.2.1 Incumprimento do Regulamento Interno;

13.2.2 Insubordinação ou qualquer forma de comportamento (dos Residentes e familiares) que ponha em causa o funcionamento do Centro Social e Paroquial, a segurança e o bem-estar dos outros Residentes;

13.2.3 Doenças infetocontagiosas que coloquem em risco a saúde dos outros Utentes e dos funcionários.

14. FALECIMENTO

Em caso de falecimento, será comunicado ao responsável ou família para que assumam os procedimentos fúnebres.

Se por qualquer circunstância, nomeadamente desistência ou morte, o Residente permanecer na Instituição além do primeiro dia do mês em que o facto ocorra, deixando de o estar posteriormente, este ou o seu familiar responsável incorre na obrigação de pagar a totalidade da mensalidade.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 A Direção do Centro Social e Paroquial de São Miguel de Acha reserva-se no direito de introduzir no presente Regulamento todas as alterações que entender oportunas ou convenientes, dando previamente conhecimento das mesmas aos utentes dos Alojamentos.

16.2 Todos os casos omissos serão resolvidos pela Direção.

16.3 O Centro Social Paroquial de S. Miguel de Acha declina qualquer responsabilidade em relação aos Residentes, exceto os que decorrem do Contrato de Alojamento e de Serviços adicionais contratados.

Regulamento aprovado pela Direção em 2012/04/19.