



CETA SOCIAL
Cooperativa de Solidariedade, CRL

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PESSOAS IDOSAS

(ERPI)

Vila Nova Sênior



ESTRUTURA RESIDENCIAL PESSOAS IDOSAS

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

Âmbito de Aplicação

O Presente regulamento aplica-se ao equipamento social designado por Vila Nova Sénior, sito na Rua de Vila Nova nº 224/228, Aldoar, Porto, pertencente à Ceta Social, Cooperativa de Solidariedade, CRL.

ARTIGO 2º

Legislação Aplicável

O funcionamento do Vila Nova Sénior rege-se pelos normativos legais aplicáveis às ERPI e por este Regulamento.

ARTIGO 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
3. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
4. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;

ARTIGO 4º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Incluídos na mensalidade, a Instituição assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Alojamento;
- Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- Cuidados médicos e de enfermagem geral;
- Lavagem e tratamento de roupas;
- Animação/Ocupação;
- Apoio psicossocial;

2. Extra-mensalidade, a Instituição presta os seguintes serviços:

- Serviço de cabeleireiro;
- Enfermagem especializada;
- Transporte a consultas/exames/fisioterapia;
- Aquisição de serviços e bens;
- Aquisição de medicamentos e/ou fraldas;
- Taxas moderadoras em consultas;
- Participação nos passeios em que se inscrever (superior a 50km).

3. Nos diferentes tipos de serviços a Instituição coloca à disposição dos seus utentes o seguinte:



3.1. Cuidados Pessoais

- 3.1.1 A Instituição assume a responsabilidade de proporcionar ao utente condições de alojamento, higiene pessoal e conforto, assistência médica e de enfermagem geral.
- 3.1.2 Os utentes que pretenderem usufruir dos serviços de cabeleireiro na Instituição, poderão fazê-lo em dias e horas a estabelecer nas rotinas da Instituição, pagando o respetivo valor.
- 3.1.3 Todos os utentes têm direito à assistência médica de clínica geral na Instituição uma vez por semana, de acordo com o horário estabelecido e afixado em local visível. As consultas fora destes dias têm de ser marcadas pelo médico ou enfermeira de serviço. Se o utente preferir consultas de clínica geral ou especialidade na medicina privada, terá, em todos os casos de dar conhecimento à Diretora Técnica. O utente ou os seus responsáveis responsabilizar-se-ão pelo pagamento das respectivas despesas.
- 3.1.4 A assistência de enfermagem geral é assegurada pelo Serviço de Enfermagem, todos os dias, sete dias por semana, em horário devidamente afixado.
- 3.1.5 Aquando da entrada, o utente ou os seus responsáveis expressarão por escrito, o consentimento para se sujeitarem aos atos médicos ou tratamentos que lhes sejam prescritos.
- 3.1.6 Os serviços gerais e especiais de saúde, que compreendam internamentos, quer em estabelecimentos públicos, quer em casas de saúde particulares; os meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica; os estudos radiológicos; material clínico; a enfermagem especializada: fraldas, medicamentos, bem como qualquer outro material de enfermagem especializado, são sempre do encargo dos utentes e/ou dos seus responsáveis.
- 3.1.7 O utente assume o pagamento do transporte para consultas e/ou tratamentos médicos, segundo marcação antecipada em mapa de serviço. Sempre que necessário uma colaboradora do equipamento estará presente no acompanhamento ao utente, até um responsável chegar ao local. O acompanhamento à consulta por funcionário é debitado ao utente.
- 3.1.8 Sempre que o utente necessitar de recorrer a um hospital, o transporte poderá ser efetuado em ambulância, se necessário. A Instituição não dispõe de transporte próprio em ambulância, pelo que se tiver de recorrer ao transporte por parte de Bombeiros ou outras entidades, o utente suporta o custo de ida e regresso.
- 3.1.9 Em caso de recusa de tratamentos médicos e/ou deslocação ao hospital, o utente ou os seus responsáveis, terão de assinar um termo de responsabilidade.
- 3.1.10 Os artigos de higiene (gel de banho ou champô) são fornecidos ao utente pela Instituição, exceto no caso de utilizarem produtos de outras marcas, sendo estes custeados pelos próprios.
- 3.1.11 Sempre que seja detetada no utente doença infecto-contagiosa, ou mental, ou estado de neurose que possa pôr em perigo a saúde e bem-estar dos restantes utentes, ou do pessoal, ou o bom funcionamento da Instituição, os responsáveis respetivos devem providenciar imediatamente, no sentido de uma solução urgente, que pode implicar internamento adequado, com encargos e responsabilidade do próprio e dos seus responsáveis.
- 3.1.12 A utilização com carácter regular ou permanente de meios auxiliares de locomoção (ajudas técnicas), nomeadamente de cadeiras de rodas ou andarilhos são encargo do utente e/ou dos seus responsáveis.

3.2. Actividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal

- 3.2.1 Os utentes poderão usufruir dos benefícios de uma ocupação terapêutica, nos vários sectores de ocupação. Estas actividades ocupacionais de tempos livres serão sempre voluntárias, participadas e escolhidas pelo próprio utente, dentro das suas aptidões.
- 3.2.2 A Instituição fomenta a organização de actividades socioculturais e recreativas, descritas no Plano de Actividades devidamente afixado com a frequência e regularidade determinadas pelas circunstâncias.
- 3.2.3 A Instituição dispõe de um serviço de apoio social aos utentes para uma melhor integração e dinamização dos projectos de vida.

3.3. Nutrição e Alimentação

- 3.3.1. Os utentes têm direito à alimentação, designadamente: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
- 3.3.2. A alimentação é igual para todos os utentes, sendo, contudo, respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico.
- 3.3.3. Todas as refeições serão servidas no refeitório da Instituição no horário afixado. Eventualmente podem ser servidas no quarto desde que haja motivos que o justifiquem.

- 3.3.4. A decisão de servir as refeições nos quartos será da responsabilidade da Diretora Técnica.
- 3.3.5. Por motivos de higiene, segurança e de saúde não poderão ser levados alimentos para fora do refeitório, à exceção da água.
- 3.3.6. A Instituição não se responsabiliza pelos danos causados à saúde por outros alimentos que possam ser tomados fora do seu refeitório, com exceção dos que se servem nos quartos pelo pessoal ao seu serviço e provenientes da sua cozinha.
- 3.3.7. A Ceia é servida na sala de estar de cada piso.
- 3.3.8. Caso um utente queira alterar o regime da sua dieta, deverá requisitá-lo ao médico ou à enfermeira.
- 3.3.9. A ementa é afixada semanalmente em local visível.

3.4. Higiene, Segurança e Limpeza

- 3.4.1. A Instituição dará prevalência à auto-independência, no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a autonomia individual e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e a manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na Instituição.
- 3.4.2. A arrumação do quarto será efetuada, diariamente, uma vez por dia.
- 3.4.3. Semanalmente, terá lugar uma limpeza geral do quarto.
- 3.4.4. O fornecimento e mudança de roupa de cama e de toalhas serão feitos uma vez por semana, exceto se houver razões justificativas que levem a alterar esse período.
- 3.4.5. Os utentes poderão colaborar na manutenção do arranjo e arrumação dos seus quartos, não os sujando para além do uso normal. Do mesmo modo deverão manter arrumados todos os seus pertences, mesmo dentro dos armários.
- 3.4.6. Toda a roupa deverá ser lavada na lavandaria e nunca nos quartos. Do mesmo modo, não é permitido ter um estendal de roupa no quarto.
- 3.4.7. Para a identificação da roupa cada utente terá uma fita com a indicação do número correspondente, para etiquetagem. Esta identificação deverá sempre ser feita pelo utente ou responsáveis.
- 3.4.8. A roupa terá de estar devidamente identificada com o número atribuído aquando da entrada na Instituição.
- 3.4.9. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que a Instituição não possua, terão de ser suportadas pelo utente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

ARTIGO 5º

Condições de Admissão

1. A admissão é da competência da Direção da Ceta Social, com base no parecer da Diretora Técnica.
2. Não poderão ser admitidas:
 - 2.1. Pessoas que manifestem vontade de não serem admitidas no lar;

ARTIGO 6º

CrITÉrios de Admissão

1. São considerados prioritários os grupos sociais economicamente mais desfavorecidos, nomeadamente:
 - 1.1. Com ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
 - 1.2. Residir, preferencialmente, no Concelho do Porto;

ARTIGO 7º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de pré-inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, na mesma deverá constar os números dos respetivos documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do utente e dos seus responsáveis;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e dos seus responsáveis;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
2. Deverá fornecer cópia dos seguintes documentos, para constar do processo do candidato:
 - 2.1. Boletim de vacinas e relatório médico físico e psíquico (historial), comprovativo da situação clínica do utente;
 - 2.2. Declaração do médico com a medicação crónica e o respetivo valor médio;
 - 2.3. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
3. O período de candidatura decorre no seguinte horário:
 - Às Terças-feiras das 9h às 12h e às Quintas-feiras das 14h às 17h.
4. A ficha de pré-inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto um, deverão ser entregues na Instituição.

ARTIGO 8º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão.
2. A informação da decisão será dada por escrito ao utente ou aos responsáveis por este.
3. No acto da admissão é efectuado o pagamento da mensalidade do mês corrente e de um depósito caução de valor igual;
4. Sempre que um candidato a internamento na Instituição não estiver em condições de poder tomar decisões, a admissão não se fará sem que os seus responsáveis sejam envolvidos no processo de admissão e subscrevam também o compromisso prévio de que se fala no número anterior.
5. A admissão dos utentes será sempre condicionada ao período experimental de um mês, quer para ambientação dos novos utentes, quer para observação e evolução de doenças mentais ou contagiosas, problemas de desintegração institucional que, porventura, passem despercebidas no momento da triagem pela Diretora Técnica, que perturbem o bom funcionamento da instituição.
6. Se vier a apurar-se falsidade nas declarações do utente ou dos seus responsáveis ou na documentação entregue para a formação do processo individual, este é convidado a deixar definitivamente a Instituição, não tendo direito a qualquer reembolso dos valores entregues, sendo notificado pela Direção do equipamento, pelo facto imputado.
7. A entrada na Instituição pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços que vinculará as partes e que, por isso, terá de ser respeitado e cumprido na íntegra.
8. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais, válidas juridicamente, a que os utentes e/ou os seus responsáveis devem manifestar integral adesão.
9. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes e/ou os seus responsáveis, após a entrega de um exemplar do Regulamento Interno e sua cuidadosa leitura e explicação por parte da Diretora Técnica, devem assinar o documento comprovativo da sua receção, conhecimento e compromisso de aceitação das regras nele constantes.

ARTIGO 9º

Acolhimento dos Novos Utentes

1. Os utentes serão admitidos de segunda a sexta-feira, em horário a acordar com a Diretora Técnica.
2. No acto de admissão o utente deverá ser acompanhado pelos seus responsáveis. Serão conduzidos pela Diretora Técnica, a uma visita guiada à Instituição, onde esta explicará os procedimentos, os serviços e as condições gerais do Lar.

3. Sempre que se justifique a Diretora Técnica poderá alterar a distribuição dos utentes por quarto.
4. No acto de admissão do utente, as roupas, a medicação e os objectos pessoais serão convenientemente identificados e colocados para inventário, sendo este assinado pelo utente ou seus responsáveis e pela Diretora Técnica.
5. Será elaborado um espólio com os bens do utente que tenham de ser colocados no cofre da Instituição.
6. Na admissão de casais, estes serão colocados no mesmo quarto. Contudo, após a morte de um dos cônjuges, a vaga deste poderá ser ocupada por outro utente.

ARTIGO 10º **Processo Individual do Utente**

1. Todos os utentes terão um processo individual, onde constarão os seguintes elementos:
 - 1.1. Os documentos descritos no artigo 7º;
 - 1.2. Data de admissão;
 - 1.3. Identificação do residente;
 - 1.4. Identificação do médico assistente;
 - 1.5. Identificação e contacto do representante legal ou familiares;
 - 1.6. Contrato de prestação de serviços;
 - 1.7. Relatório da situação social e clínica;
 - 1.8. Ficha de Avaliação do grau de autonomia;
 - 1.9. Plano individual de cuidados (PIC);
 - 1.10. Registo de situações anómalas/ períodos ausências;
 - 1.11. Cessação de contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - 1.12. Outros documentos considerados relevantes.

ARTIGO 11º **Listas de Espera**

1. A ERPI do Vila Nova Sénior, tem capacidade para 40 utentes de ambos os sexos.
2. A anteceder a admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado ou por familiar próximo, em impresso próprio.
3. Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento.
4. No caso de não ser possível proceder à admissão do utente por inexistência de vagas, o candidato fica em lista de espera.
5. A lista de espera funciona de acordo com a data de aprovação da candidatura pela Direção da Ceta Social, salvo situações excepcionais.
6. Semestralmente, será efetuada a reavaliação do candidato, através da realização de uma entrevista pela Diretora Técnica.
7. Logo que se verifique a existência de uma vaga tal será comunicado, por escrito, ao candidato.

CAPÍTULO III **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

ARTIGO 12º **Instalações**

1. A Instituição está situada na Rua de Vila Nova nº 224/228, na Freguesia de Aldoar, Concelho do Porto.
2. As áreas que constituem as instalações, incluindo as reservadas ao pessoal, são as seguintes: instalações sanitárias, vestiários, sala de pessoal, cozinha, áreas comuns e zonas reservadas aos utentes: o equipamento dispõe de 40 camas em 23 quartos distribuídos por três pisos, totalmente adaptados às necessidades de pessoas autónomas, semi-dependentes e dependentes, designadamente: espaços amplos com muita luminosidade, abundante jardim privativo e percurso pedonal; quartos individuais e duplos com casa de banho privativa; uma sala de estar por piso; mobiliário geriátrico; banho assistido; gabinete médico com sala de espera; cabeleireiro e pedicura; um piso com inclusão de gases medicinais em cada cama; diferentes salas de convívio, sala de refeição e gabinetes administrativos.

ARTIGO 13º

Horários de Funcionamento

A ERPI, do equipamento social Vila Nova Sénior, funciona todos os dias do ano, 24h por dia.

ARTIGO 14º

Entrada e Saída de Visitas

1. Os horários de entrada e saída de visitas, da Instituição Vila Nova Sénior, são os seguintes:

Horário	2.ª a 6.ª Feira	Sábado, Domingo e Feriados
Manhã	10h – 12h	10h-19h*
Tarde*	15h – 18h30	

*Horário sujeito a interrupção para prestação de cuidados aos utentes (higiene/alimentação)

2. O horário de visitas poderá ser alargado aos familiares, mediante autorização da diretora técnica.
3. Os familiares poderão apoiar as atividades/serviços aos utentes, mediante autorização prévia da Diretora Técnica, nomeadamente:
 - 3.1. Refeições; Datas festivas; Aniversários; Actividades previstas na Instituição; Pequenas higiènes pessoais.

ARTIGO 15º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado na Instituição, sito na Rua de Vila Nova nº 224/228.
2. O pagamento das mensalidades deve ocorrer até ao dia 12 de cada mês.
3. O atraso no pagamento da mensalidade no prazo estabelecido será penalizado com 5% do valor mensal. Será agravada de mais 10% passados 22 dias do prazo limite indicado na alínea anterior.
4. Proceder-se-á ao cancelamento da inscrição/frequência no caso de atrasos de pagamento de mensalidades, sem justificação, superiores a 30 dias contados a partir do último dia do pagamento respetivo.
5. Caso as despesas com a assistência médica privada, medicação e fraldas não forem liquidadas pelo valor que resta dos rendimentos do utente, os responsáveis por este deverão participar os valores liquidando a dívida.

ARTIGO 16º

Tabela de Participação dos Utentes

1. A tabela de participações foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com a Legislação em vigor, a percentagem da participação do utente para a valência de Lar de Idosos é:
 - a) Alojamento para Autónomos ----- mínimo 75%
 - b) Alojamento para Dependentes ----- máximo 90%
3. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Rendimento per capita} = \frac{\text{Rendimento mensal ilíquido} - \text{Despesas fixas}}{\text{Número de elementos do agregado familiar}}$$

4. O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
5. A mensalidade é paga pela comparticipação do idoso e pela comparticipação da segurança social. Sempre que o total das duas comparticipações não perfaça o valor de referência, pode ser acordado com os descendentes em 1º grau de linha reta o pagamento do diferencial.
6. No que respeita às despesas mensais fixas do agregado familiar, consideram-se para o efeito:
 - 6.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 6.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - 6.3. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - 6.4. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, comprovadas com declaração médica.
7. No caso de existirem períodos de ausência, devidamente justificados, por atestado médico ou outro documento, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal proporcional ao tempo de ausência, no máximo 10% da mensalidade. Esse período deverá ser superior a quinze dias consecutivos e inferior a um mês, salvo casos excecionais. Para que o desconto seja efetuado, é necessário que a Instituição seja informada com a devida antecedência.
8. Caso o utente seja admitido depois do último dia de pagamento, este só pagará o proporcional aos dias da sua estadia e respetivos serviços que lhe sejam inerentes.
9. Os valores das comparticipações serão atualizados anualmente, aquando da atualização das pensões e reformas.
10. Sempre que haja fundada dúvida sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
11. A comparticipação mensal do utente e a comparticipação familiar mensal, quando esta exista, é efetuada no total de 12 mensalidades.
12. No caso de não ter sido celebrado o Acordo de Cooperação entre a Ceta Social e o Instituto de Segurança Social, os utentes terão que pagar a mensalidade correspondente ao valor de referência para casos abrangidos pelo acordo. No momento de celebração do Acordo, os utentes passarão a pagar o correspondente ao Protocolo de Cooperação em vigor.
13. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

ARTIGO 17º

Refeições

1. A Instituição estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos utentes que serve.
2. As refeições por norma serão servidas nos seguintes horários:
 - Pequeno-almoço - 9h;
 - Almoço - 12h;
 - Lanche - 16h;
 - Jantar - 19h;
 - Ceia - 21h.
3. Os regimes de alimentação especial (suplementos alimentares) para diabéticos e/ou pessoas em convalescença serão servidos por norma nos seguintes horários:
 - Reforço Manhã - 10h30
 - Reforço Tarde - 14h30
4. As ementas serão da responsabilidade de técnicos habilitados. Depois de recolherem o parecer favorável da Direção, serão afixadas semanalmente em local visível.
5. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
6. Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
7. À exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.

ARTIGO 18º

Atividades/Serviços Prestados

1. A Instituição dispõe de um conjunto de atividades lúdicas, recreativas e terapêuticas, incluídas na mensalidade, de segunda a sexta-feira, tais como:
 - 1.1. Ginástica; Relaxamento; Informática; Teatro; Dança; Pintura;

Música; Expressão artística; Trabalhos Manuais.

ARTIGO 19º

Passeios ou Deslocações

Os passeios e deslocações organizadas pela Instituição, serão custeados por esta salvo as deslocações que exijam uma comparticipação dos utentes para percursos mais longos (superiores a 50 Km).

ARTIGO 20º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Instituição obedece ao determinado na legislação em vigor, encontrando-se afixado em local bem visível.

ARTIGO 21º

Direção Técnica

À Diretora Técnica cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido. Cabe-lhe, igualmente, dirigir, coordenar e supervisionar a ação de todos os colaboradores afetos ao equipamento.

ARTIGO 22º

Ajudantes de Ação Direta

1. As Ajudantes de Ação Direta trabalham diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executam a totalidade ou parte das seguintes tarefas:
 - 1.1. Recebem os utentes e fazem a sua integração no período inicial de utilização do equipamento;
 - 1.2. Procedem ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos utentes, dentro e fora do estabelecimento, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
 - 1.3. Asseguram a alimentação regular dos utentes;
 - 1.4. Recolhem e cuidam dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
 - 1.5. Prestam cuidados de higiene e conforto aos utilizadores e colaboram na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
 - 1.6. Substituem as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utilizadores, procedem ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
 - 1.7. Requisitam, recebem, controlam e distribuem os artigos de higiene e conforto;
 - 1.8. Reportam à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
 - 1.9. Conduzem, se habilitadas, as viaturas da instituição, sob a autorização escrita da Direção e superintendência da Diretora Técnica.
 - 1.10. Fazem registos das ocorrências;

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 23º

Direitos dos Utesntes

São direitos dos utentes:

1. Utilizar todas as instalações da Instituição que lhes forem destinadas.
2. Ser informado das normas e regras vigentes.
3. A assistência médica de clínica geral e os cuidados de enfermagem geral.

4. A lavagem e preparação da roupa interior.
5. Ter cuidados de conforto e de higiene.
6. Ser tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
7. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada.
8. Participar de todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
9. Comunicar com o exterior e receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido pela Instituição. Este horário deve ser sempre respeitado por utentes, familiares e amigos.
10. Ausentar-se das instalações por motivos da sua vida particular (sós, quando comprovado por declaração médica, ou acompanhados pelos responsáveis do utente), mas sempre com a autorização da Diretora Técnica da Instituição ou por quem a represente; contudo, a entrada e saída do estabelecimento deve ser registada em documento próprio salientando a data, o destino, a hora e o local para onde pretende ausentar-se, por motivo de segurança e controlo de eventuais ausências.
11. Apresentar reclamações à Diretora Técnica
12. Reclamar no Livro de reclamações disponível na receção.
13. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
14. Realizar refeições fora da Instituição devendo avisar a Diretora Técnica, com uma antecedência de 24 horas.
15. Ter no quarto utensílios e adornos próprios, desde que não danifiquem as instalações da Instituição.
16. Utilizar o telefone para comunicarem para o exterior, sendo que as chamadas serão pagas pelos utentes ou seus responsáveis.

ARTIGO 24º

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Fornecer à Diretora Técnica, no ato da admissão, os dados pessoais referidos no ponto 1 e 2 do artigo 7º.
2. Cuidar da sua higiene, apresentando-se sempre limpos e asseados.
3. Indicar, no ato da admissão, a pessoa a contactar (responsáveis), em caso de necessidade para que conste no processo individual do utente.
4. Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários, voluntários e visitantes da Instituição.
5. Revelar a maior compreensão e tolerância com os companheiros do quarto.
6. Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher.
7. Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada.

É proibido aos utentes:

1. Colocar nas paredes das diversas dependências: pregos, quadros, estampas, sem prévia autorização da Direção da Instituição.
2. Possuir nos quartos qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro, poluindo o ambiente.
3. Manter nos seus quartos rádios, televisores e reprodutores de som em funcionamento depois das 22 horas, com elevado som.
4. Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição.
5. Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central.
6. Receber das visitas, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora Técnica.
7. Usar ou acender qualquer lamparina, vela, máquina ou fogão nos quartos ou áreas comuns.
8. Ausentarem-se da Instituição sem que seja assumida a responsabilidade dessa ausência, por escrito.
9. Ter à sua guarda medicamentos.

ARTIGO 25º

Direitos do representante legal / familiar

São direitos do representante legal / familiar:

1. Utilizar as instalações da Instituição que lhes forem destinadas.
2. Ser informado das normas e regras vigentes.
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções

religiosas, sociais e políticas.

4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados ao utente, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada.
5. Participar nas atividades que a instituição convidar, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
6. Apresentar sugestões ou reclamações à Diretora Técnica.
7. Ter conhecimento da ementa semanal e dos serviços prestados ao utente.

ARTIGO 26º

Deveres do representante legal / familiar

1. Indicar, no ato da admissão, as pessoas a contactar (responsáveis), em caso de necessidade.
2. Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que seja feito fora da Instituição.
3. Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários, voluntários e visitantes da Instituição.
4. Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher.
5. Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada.
6. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas dos utentes do Lar e dar conhecimento dos acompanhantes.
7. Fornecer vestuário, calçado e consumíveis adequados ao familiar.
8. Entregar à Diretora Técnica, no ato da admissão, as fotocópias dos documentos pessoais, aquando da realização da inscrição.
9. É proibido ao representante legal /familiar:
 - a) Aceder aos quartos sem autorização da Diretora Técnica.
 - b) Colocar nas paredes das diversas dependências: pregos, quadros, estampas, sem prévia autorização da Direção da Instituição.
 - c) Colocar nos quartos qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro.
 - d) Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição.
 - e) Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central.
 - f) Dar aos utentes, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora Técnica.
 - g) Usar ou acender qualquer lamparina, vela, máquina ou fogão nos quartos ou áreas comuns.
 - h) Dar à guarda dos utentes medicamentos.

ARTIGO 27º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
3. Ver respeitado o seu património;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente no acto da admissão.
5. A Instituição é reservado o direito de suspender o serviço prestado ou não permitir o acesso às instalações, sempre que os utentes, familiares ou visitantes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

ARTIGO 28º

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente.
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas.
3. Admitir ao serviço profissionais idóneos.
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores e testes de avaliação.
5. Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes actualizados.
6. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
7. Dispor de um Livro de Reclamações.
8. Manter devidamente actualizados os valores das participações e respectivas condições de prestação.

ARTIGO 29º

Direitos dos Funcionários

1. Disporem de condições materiais de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
2. Serem informados atempadamente de escalas e horários de trabalho, funções e tarefas que lhes sejam atribuídas;
3. Participarem nas reuniões de funcionários, colaborando na avaliação periódica dos serviços e sugerindo mudanças;
4. Serem respeitados pelo trabalho que efectuam;
5. Terem acesso a ações de formação na respetiva área de trabalho.
- 6.

ARTIGO 30º

Deveres dos Funcionários

1. Serem assíduos e pontuais;
2. Cumprirem com zelo e qualidade as funções que lhes sejam atribuídas;
3. Guardarem sigilo profissional e actuarem com base em princípios de ética e deontologia;
4. Respeitarem as orientações que lhes sejam transmitidas pelos superiores;
5. Tratarem com respeito e dignidade os utentes, familiares e amigos;
6. Respeitarem os colegas de trabalho, colaborando com todos em equipa;
7. Comunicarem por escrito e/ou oralmente aos superiores, as ocorrências importantes para o bom funcionamento do serviço;
8. Utilizarem cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das suas tarefas, assumindo a responsabilidade pelos danos que possam causar;
9. Participarem nas reuniões de funcionários;
10. Participarem em ações de formação contínua, de carácter interno e externo.
11. Cumprirem e fazerem cumprir as normas do presente regulamento.

ARTIGO 31º

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. Na altura da sua admissão, os utentes deverão fazer-se acompanhar de todas as roupas e agasalhos de uso pessoal, devendo transportar consigo tudo o que disser respeito à sua higiene pessoal (escova de dentes, pasta dentífrica, desodorizante, cremes (creme da cara e corpo), etc.).
2. Em caso de falecimento do utente, no prazo de 72 horas deverá ser feito um inventário em presença dos responsáveis pelo utente e da Diretora Técnica da Instituição, ficando tudo registado em documento próprio.
3. Os bens serão entregues aos herdeiros que se apresentarem legalmente habilitados.
4. Se os herdeiros não comparecerem na Instituição no prazo de três anos após o óbito, considera-se que renunciam aos bens, em favor da Instituição.

5. A Instituição poderá reter os bens do utente falecido, caso existam dívidas à mesma.

ARTIGO 32º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. A suspensão e/ou cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa do utente;
2. Sempre que se verifique:
 - 2.1. Desistência do utente;
 - 2.2. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - 2.3. Inadequação dos serviços às necessidades;
 - 2.4. Insatisfação do utente;
 - 2.5. Inadaptação do utente aos serviços.
3. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Instituição.
4. A carta de rescisão do contrato deverá ser dirigida à Direção da Ceta Social, com a antecedência mínima de 15 dias úteis.
5. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos a partir do dia da sua receção pela entidade.
6. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
7. Em caso de desistência, o utente deixa de fazer parte do estabelecimento após 15 dias úteis da receção da carta de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 33º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Entidade

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa da entidade.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. Pessoas que, na triagem, revelaram comportamentos violentos e/ou agressivos que possam por em causa a segurança e o bem-estar de outros utentes.
4. O contrato caduca no caso de se verificar a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços na resposta social em referência.
5. À Direção é reservado o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, os seus familiares ou responsáveis, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
6. A suspensão ou a resolução do contrato são da competência da Direção da Ceta Social, após análise do parecer técnico da Diretora.
7. A decisão de suspender ou resolver o contrato é notificada ao utente, devendo dar-se conhecimento aos responsáveis.
8. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

ARTIGO 34º

Contrato

1. Aquando do acordo entre as partes e antes de iniciar o serviço, é elaborado um Contrato de Prestação de Serviços, que é assinado e entregue ao utente e/ou responsáveis, onde consta o tipo de serviço que é prestado, a sua sequência e o valor da comparticipação a suportarem.
2. As alterações ao contrato ocorrem sempre que haja alteração ao serviço prestado.

ARTIGO 35º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável à Instituição

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada no Lar de Idosos pode ocorrer por:
 - 1.1. Desistência do utente;
 - 1.2. Óbito do utente.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. As despesas do Funeral serão custeadas pelo próprio utente, familiares, ou então pelas pessoas responsáveis por este.
4. No acto de admissão, as pessoas responsáveis, deverão assinar documento da Instituição, declarando assumir a responsabilidade de todas as despesas do funeral.
5. O utente só fica isento do pagamento acima mencionado, se se vier a apurar que não existem familiares e que o mesmo não tem qualquer possibilidade económica e social; contudo os subsídios de funeral terão de ser requisitados pela Instituição e os familiares não têm direito a qualquer reembolso;
6. Se não houver prévia disposição das últimas vontades, os funerais dos utentes realizar-se-ão, dentro das possibilidades da Instituição.
7. Se qualquer familiar ou pessoa amiga colocar em causa o tipo de funeral que a Instituição possibilita, declarando que não se encontra dentro das suas preferências, todas as despesas serão suportadas pelos mesmos, declinando toda e qualquer responsabilidade nesse aspecto.
8. Em caso de óbito ou desistência, o utente e/ou responsáveis terão que pagar o proporcional da prestação de serviços dos dias em que esteve na Instituição até ao óbito ou desistência.

ARTIGO 36º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Receção.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 37º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais 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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

ARTIGO 38º

Casos omissos

Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção da Ceta Social.

ARTIGO 39º

Disposições Complementares

1. Os quartos serão individuais e duplos com casa de banho privativa. Cada utente terá no quarto a sua própria cama e um espaço comum que partilhará com outros residentes.
2. Quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente será transferido, logo que possível, para espaço apropriado à sua nova situação, ou seja, com a companhia de outro utente salvo as devidas exceções.
3. Sempre que achar necessário poderá a Diretora Técnica, transferir um utente de um quarto para outro diferente daquele que esteja a ocupar por motivo de evitar constrangimentos entre os mesmos, sempre com a devida comunicação aos utentes e/ou responsáveis por estes, da sua decisão.
4. Em caso de sinistro ou furto a Instituição não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada utente.
5. Em caso algum se realizará o velório do utente falecido no quarto ou no depósito funerário nas instalações do equipamento, seja durante o dia ou durante a noite.
6. A Instituição, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objectos de valor dos utentes, desde que os mesmos não tenham sido entregues à Diretora Técnica, mediante um documento escrito, ficando, neste caso, depositados em nome dos utentes proprietários no cofre da Instituição.
7. Em caso algum os utentes deverão pedir ou emprestar dinheiro aos colaboradores ao serviço do estabelecimento.
8. Os utentes não deverão solicitar os préstimos dos colaboradores ao serviço da Instituição para efectuarem compras pessoais ou outros recados. Em caso de estarem impossibilitados de o fazerem deverão contactar a Diretora Técnica.
9. Os danos provocados nas instalações ou nos equipamentos de forma deliberada pelo utente, deverão ser suportados por este e/ou pelos seus responsáveis;

ARTIGO 40º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 28 de novembro 2017