



## **Regulamento Interno de Funcionamento**

### **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

#### **(ERPI)**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Fundação Maria e Oliveira, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) registada em 09 de Maio de 1984, sob a inscrição n.º 28/84, a fls. 56 e verso do Livro n.º 2 das Fundações de Solidariedade Social, tem Acordo de Cooperação celebrado com efeitos, a 01 de Janeiro de 1975 com o ISS, IP./Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, cujas normas de funcionamento constam da legislação em vigor e do presente Regulamento Interno de Funcionamento, designadamente:

#### **NORMA II**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma Resposta Social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados médicos e de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

1.1. Decreto-Lei nº126-A/2021, de 31 de dezembro- que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Lei nºs 99/2011, de 28 de setembro e nº33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social;

1.2. Portaria nº 196-A/2015, de 01 de Julho na sua redação atual – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;



- 1.3. Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho e Portaria nº88-C/2020, de 6 de abril, que altera a Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho e estabelece os critérios, regras, participações familiares e formas de cooperação entre a ISS e as IPSS;
- 1.4. Decreto-Lei nº120/2015, de 30 de junho, na redação introduzida pelo Decreto-Lei nº68/2016, de 3 de novembro- Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- 1.5. Lei nº14/2019, de 12 de fevereiro- que estabelece os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- 1.6. Lei nº58/2019, de 8 de agosto- Lei de proteção de dados pessoais;
- 1.7. Lei nº74/2017, de 21 de junho- Livro de reclamações, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº9/2020 DR nº49/2020, Série I de 03-10 PCM- Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
- 1.8. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 1.9. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- 1.10. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 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;
- 1.11. Acordo de Cooperação em vigor;
- 1.12. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- 1.13. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

### **NORMA III**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:



- 1.1. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - 1.2. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção, devidamente justificada;
  - 1.3. Em situações pontuais, pessoas com necessidades de alojamento decorrente de ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
- 2.1. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - 2.2. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - 2.3. 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;
  - 2.4. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - 2.5. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - 2.6. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - 2.7. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - 2.8. Promover o envolvimento e competências da família, de acordo com cada caso;
  - 2.9. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;





- 2.10. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- 2.11. Promover a intergeracionalidade;
- 2.12. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- 2.13. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **NORMA IV**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - 1.1. Alojamento;
  - 1.2. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - 1.3. Cuidados de higiene;
  - 1.4. Tratamento da roupa;
  - 1.5. Higiene dos espaços;
  - 1.6. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, desportivas e ocupacionais;
  - 1.7. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - 1.8. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - 1.9. Administração de fármacos, quando prescritos;
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:
  - 2.1. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - 2.2. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.





3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a assistência religiosa.

## **NORMA V**

### **INSTALAÇÕES**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas situa-se na Rua de Olivença, n.º 32, 2460-035 Alcobaca e as suas instalações são compostas por áreas funcionais que constituem a sua estrutura orgânica.
2. Este equipamento é composto por um edifício de dois pisos com a seguinte composição destinada aos utentes:
  - 2.1. Áreas de acesso;
  - 2.2. Duas salas de convívio dos utentes;
  - 2.3. Um refeitório destinado aos utentes;
  - 2.4. Uma sala de visitas aos utentes;
  - 2.5. Dois gabinetes médicos;
  - 2.6. Uma secretaria;
  - 2.7. Uma capela;
  - 2.8. Um salão de cabeleireiro/barbearia;
  - 2.9. Uma sala para mudança de fraldas;
  - 2.10. Uma cozinha;
  - 2.11. Trinta e seis quartos no 1.º andar;
  - 2.12. Nove quartos no rés-do-chão;
  - 2.13. Instalações sanitárias;
  - 2.14. Jardins interior e exterior;
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
4. Esta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem ainda destinado aos funcionários:



- 4.1. Três vestiários com os respetivos cacifos;
- 4.2. Instalações sanitárias;
- 4.3. Sala de estar;
- 4.4. Refeitório.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA VI**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
  - 1.1. Elaboração do processo individual, de forma adequada tendo por referência o Artigo 9.<sup>a</sup> da portaria 67/2012 de 21 de Março.
  - 1.2. Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da norma III;
  - 1.3. Residir sozinho sem ter quem lhe preste os serviços de forma a satisfazer as suas necessidades básicas de alimentação e higiene;
  - 1.4. A casa onde reside não ter as devidas condições de habitabilidade;
  - 1.5. Quando o serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia não conseguem dar resposta às necessidades básicas do utente;
  - 1.6. Ser natural ou residente no concelho de Alcobaça ou ter familiares diretos a residir no concelho;
  - 1.7. O idoso isolado com ou sem recursos económicos;
  - 1.8. O idoso com desajustamentos familiares graves;
  - 1.9. O idoso cujos parentes com obrigação legal de alimentação e alojamento não tenham possibilidade de lhes prestar os cuidados que necessitam;
  - 2.0. O idoso cujo cônjuge está já institucionalizado.



## **NORMA VII**

### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do utente e do seu representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - 1.6. Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - 1.7. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - 1.8. Outros documentos considerados necessários.
2. A ficha de identificação, disponível nesta Instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao Diretor Técnico.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.





## **NORMA VIII**

### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - 1.1. Situação económica desfavorecida;
  - 1.2. Situação de risco;
  - 1.3. Inexistência de retaguarda familiar e ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
  - 1.4. Utente de outra resposta social da Fundação Maria e Oliveira;
  - 1.5. Ser natural, residente ou ligado afetivamente ao concelho de Alcobaça ou à Fundação Maria e Oliveira.

## **NORMA IX**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração desta Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.



6. No ato de admissão são devidos os montantes respetivos, sendo o pagamento realizado até ao dia 10 do mês correspondente à prestação de serviços.

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.

## **NORMA X**

### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O acolhimento dos novos utentes é feito pelo Diretor Técnico, a estes ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o Regulamento Interno de Funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias.

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

3.1. Apresentação da equipa de colaboradores que mais se articulem com o utente;

3.2. Apresentação dos outros utentes;

3.3. Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

3.4. Apresentar o programa de atividades da ERPI;

3.5. Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

3.6. Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;

3.7. Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de Funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

3.8. Elaborar a lista de pertences do utente.



4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinam a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Fundação Maria e Oliveira, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## **NORMA XI**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual de cada utente deverá constar:
  - 1.1. Do Processo Administrativo deverão constar a ficha de identificação do utente, a data de admissão, a identificação e contacto do familiar ou representante legal, ficha de inscrição, a certidão de nascimento, declaração médica em como não sofre de doença infetocontagiosa, atestado de residência, fotocópias dos documentos pessoais e do contrato, cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e o motivo e ainda outros documentos julgados necessários;
  - 1.2. Do Processo Social deverão constar a ficha de identificação, a identificação da situação social, composição do agregado familiar, tipo de dependência, redes primárias de suporte, situação económica, diagnóstico técnico, ficha de progressão, os documentos pessoais, ficha de avaliação diagnóstica, plano de desenvolvimento individual, o registo de períodos de ausência da ERPI bem como de ocorrências de situações anómalas, cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e do motivo;
  - 1.3. Do processo clínico deverão constar a ficha de identificação, a história clínica, folha terapêutica, diário clínico, notas de enfermagem, exames complementares de diagnóstico e terapêutica, plano individual de cuidados.
2. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.





### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA XII**

#### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

##### **NORMA XIII**

#### **HORÁRIO DE VISITAS**

1. A entrada e saída de visitas, quando as circunstâncias o permitam, está compreendida no seguinte horário:
  - 1.1. No período da manhã – Das 10H00 às 11H30;
  - 1.2. No período da tarde – Das 14H30 às 18H00;
  - 1.3. As visitas devem ser marcadas previamente.

##### **NORMA XIV**

#### **CÁLCULO DOS RENDIMENTOS**

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12-D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do utente

RAF=Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar



2. Para efeitos de determinação do montante dos rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - 2.1. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - 2.2. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - 2.3. De Prediais – Rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;
  - 2.4. De capitais – Rendimentos definidos no art.º 5 do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - 2.5. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - 3.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;



3.2. As despesas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

## **NORMA XV**

### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.
2. À despesa referida em 3.2. do número 3 da norma XIV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:
  - 3.1 É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e ou outros documentos probatórios.
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta norma, pode acrescer uma comparticipação do utente, dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.





## **NORMA XVI**

### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 0% da comparticipação familiar mensal, em caso de ausência.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per-capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## **NORMA XVII**

### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado na secretaria da Fundação Maria e Oliveira, ou por transferência bancária, até ao dia 10 do mês a que respeita, no seguinte horário:
  - Das 09H00 às 12H30 e das 14H00 às 18H00.
2. O pagamento de outras atividades ou serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização, ou conjuntamente com a mensalidade.
3. Perante a ausência de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até que este ou os seus familiares regularizem a situação, após ser realizada uma análise individual do caso.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

## **NORMA XVIII**

### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:
  - 1.1. Pequeno-almoço às 09H00;
  - 1.2. Reforço da manhã às 10H30;



- 1.3. Almoço às 12H00;
  - 1.4. Lanche às 15H30;
  - 1.5. Jantar às 18H30;
  - 1.6. Ceia às 21H00;
  - 1.7. Reforço da noite às 23H30.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
  3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA XIX**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

#### **NORMA XX**

##### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Fundação Maria e Oliveira.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

#### **NORMA XXI**

##### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SÓCIO-CULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sócio cultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Instituição constam do Plano de Atividades e são dirigidas a todos os utentes tanto autónomos como dependentes, nomeadamente a atividade física, a



estimulação sensorial, oficina de escrita, atividades no computador, artes plásticas, jogos de mesa, jogos tradicionais, visionamento de filmes, comemoração de aniversários/datas festivas, leitura entre outras.

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica e promovidos com alguma regularidade, tanto pedestres como nas viaturas da Fundação Maria e Oliveira, existindo uma rotatividade dos utentes que podem deslocar-se para o efeito, para tal serão criados grupos de trabalho. Além destes, poderão fazer-se retiros de férias.

3. Os passeios ou outras atividades poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e ou família.

4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Fundação Maria e Oliveira.

6. Os utentes são sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Fundação Maria e Oliveira.

## **NORMA XXII**

### **APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

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

## **NORMA XXIII**

### **CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.





2. Aos utentes é facultado o acesso aos cuidados médicos da Instituição, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Fundação Maria e Oliveira.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde locais, nomeadamente ao Hospital de Alcobaça.

#### **NORMA XXIV**

#### **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

1. A Fundação Maria e Oliveira assegura a administração da medicação prescrita pelos seus clínicos ou por médicos especialistas, sendo da responsabilidade dos utentes e seus familiares o pagamento dos encargos resultantes com a mesma na parte que lhes compete.

#### **NORMA XXV**

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros, nomeadamente fraldas ou outros artigos de incontinência, a Fundação Maria e Oliveira pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação mensal, devendo o utente ser informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **NORMA XXVI**

#### **OUTROS SERVIÇOS**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - 1.1. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, cujo custo será suportado pelo utente ou seus familiares;



- 1.2. Fisioterapia, quando prestada pelos nossos colaboradores;
- 1.3. Cabeleireiro e manicure, quando prestado pelos nossos colaboradores;
- 1.4. A cedência de medicamentos, fraldas e outro material de incontinência cujo custo é suportado pelo utente.

## **NORMA XXVII**

### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Fundação Maria e Oliveira só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues devendo a mesma ser assinada pelo responsável, pelo utente ou seus familiares e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo administrativo individual do utente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Fundação Maria e Oliveira, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## **NORMA XXVIII**

### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pelo Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira ou pelo colaborador nomeado para o efeito, é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante no processo individual do utente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo técnico responsável em documento próprio, isto é, na conta-corrente do utente e no Fundo dos Utentes, se for esse o caso.
3. Poderá ser atribuída uma quantia aos utentes mediante a avaliação das suas necessidades e tendo como critério para a atribuição:
  - 3.1. O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
  - 3.2. Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.



4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição de qualquer quantia solicitada.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS HUMANOS**

#### **NORMA XXIX**

##### **PESSOAL**

1. O quadro de pessoal da Instituição encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O quadro de pessoal tem o seguinte conteúdo funcional: Diretor Técnico, Animadora Cultural, Encarregado Geral, Ajudantes de Ação Direta, Auxiliares de Serviços Gerais, Administrativos, Médicos, Enfermeiros, Motoristas, Cozinheiros e Ajudantes de Cozinheiro.
3. O conteúdo funcional encontra-se descrito no Contrato Coletivo de Trabalho, celebrado entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, a FNSTFPS – Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhos em Funções Públicas e Sociais e a FNE – Federação Nacional da Educação.

#### **NORMA XXX**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica desta Instituição é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos do nº1 do artigo 11º da Portaria nº67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.
2. Ao Diretor Técnico compete dirigir a Instituição assumindo a responsabilidade pela programação das atividades e a coordenação e supervisão de todo pessoal, com fim ao bom funcionamento institucional e promover o bem-estar dos utentes, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral da mesma.





3. O(A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Encarregado Geral.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXXI**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:
  - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - 1.2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - 1.3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - 1.4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - 1.5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - 1.6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - 1.7. Ter acesso à ementa semanal;
  - 1.8. A inviolabilidade da correspondência;
  - 1.9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - 1.10. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
  - 1.11. Ao alojamento e alimentação em função do seu estado de saúde;



- 1.12. Ao apoio dos funcionários nos atos de higiene e de conforto para cuja execução não é autossuficiente;
  - 1.13. À assistência médica e de enfermagem, para além da que lhe é devida na qualidade de beneficiário de qualquer Subsistema de Segurança Social a que pertença;
  - 1.14. À lavagem e arranjo do vestuário, calçado e outros artigos de uso pessoal;
  - 1.15. Sair da Fundação Maria e Oliveira por breves períodos, acompanhado ou só, com o consentimento do Diretor Técnico;
  - 1.16. Passar períodos em casa de familiares ou de pessoas amigas quando por estas seja confirmada a aceitação;
  - 1.17. Assistir passiva ou ativamente às manifestações recreativas produzidas dentro ou fora da Fundação Maria e Oliveira, com autorização do Diretor Técnico;
  - 1.18. Ao convívio e ocupações isoladas ou coletivos que fomentem a amizade e combatam a inatividade;
  - 1.19. Ao reconhecimento à dignidade inerente à pessoa humana, particularmente no que respeita à sua liberdade;
  - 1.20. Dirigir, sempre que o entenda, reclamações de qualquer natureza ao Diretor Técnico ou ao Conselho de Administração;
2. São deveres dos utentes:
    - 2.1. Colaborar com a equipa da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
    - 2.2. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários da Fundação Maria e Oliveira;
    - 2.3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
    - 2.4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;



- 2.5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- 2.6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- 2.7. Comunicar por escrito ao Conselho de Administração, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- 2.8. Proceder por ele ou pessoas da sua confiança, familiares ou não, à entrega até ao dia 10 (dez) de cada mês, dos montantes relativos à prestação de bens e serviços decorrentes do presente contrato;
- 2.9. Cumprir os horários das refeições bem como da utilização do quarto;
- 2.10. Manter sempre arrumado o quarto que ocupa no que respeita à sua roupa e utensílios pessoais;
- 2.11. Acatar e respeitar as decisões do Diretor Técnico ou de quem a substitua;
- 2.12. Facilitar a ação dos colaboradores não discutindo os serviços por eles executados, podendo no entanto apresentar reclamação junto do Diretor Técnico;
- 2.13. Integrar-se nas manifestações recreativas de convívios e ocupações organizadas pela Instituição dentro ou fora da mesma;
- 2.14. Entre o utente ou seu representante legal será sempre celebrado com a Instituição, um contrato de alojamento e prestação de serviços a utentes, aquando da sua admissão.

## **NORMA XXXII**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Fundação Maria e Oliveira:
  - 1.1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - 1.2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;





1.3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e ou familiares no ato da admissão;

1.4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

1.5. Receber atempadamente o valor estipulado na mensalidade;

1.6. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Fundação Maria e Oliveira.

2. São deveres da Fundação Maria e Oliveira:

2.1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

2.2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

2.3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

2.4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

2.5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

2.6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

2.7. Manter os processos dos utentes atualizados;

2.8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

2.9. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática da pessoa idosa;

2.10. Contribuir para a estabilização ou retardamento do envelhecimento;



- 2.11. Potenciar a integração e convivência social com outros idosos, com a comunidade e com os colaboradores, apelando para a participação dos familiares;
- 2.12. Permitir a assistência religiosa ao utente.

### **NORMA XXXIII**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou seu familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo administrativo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **NORMA XXXIV**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o utente se ausentar por períodos prolongados, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou pelos familiares, com 8 (oito) dias de antecedência.
2. O pagamento da mensalidade do utente não tem lugar a redução.

### **NORMA XXXV**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato existente, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.



3. Em situações que prejudiquem o normal funcionamento da Fundação Maria e Oliveira o utente e seus familiares serão informados, e o contrato de prestação de serviços será denunciado com 30 dias de antecedência.

4. O contrato será também denunciado sempre que não sejam cumpridas as condições contratuais, nomeadamente o pagamento da mensalidade e outros que foram acordados.

### **NORMA XXXVI**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico, sempre que manifestada essa intenção, pelo utente, familiares ou representante legal, sendo que se encontra, igualmente disponível no sítio da internet da Fundação Maria e Oliveira.

### **NORMA XXXVII**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIA**

1. Esta Fundação dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é atualizado em cada turno, permanecendo na sala das funcionárias ou gabinete médico, sendo o seu acesso reservado. Diariamente o Diretor Técnico toma conhecimento das ocorrências registadas.





## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXVIII**

##### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifique alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente, seus familiares ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, seus familiares ou seu representante legal no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **NORMA XXXIX**

##### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA XL**

##### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

O Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira reserva-se no direito de encerrar esta resposta social em situações que ponham em causa o seu normal funcionamento, nomeadamente em situações que façam perigar a saúde pública, por obras ou outros.



## NORMA XLI

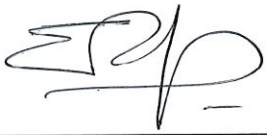
### ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado pelo Conselho de Administração da Fundação Maria e Oliveira aos 12 de Julho de 2023.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO,

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_