



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª
ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social Rocha Barros tem a sua sede na freguesia de Góis, concelho de Góis, distrito de Coimbra – telefone: 235778032, Fax: 235778033, correio eletrónico: centro.rochabarros@hotmail.com, contribuinte: 501182560.

1. O Centro Social Rocha Barros é uma Instituição Particular de Solidariedade Social. Tem Estatutos aprovados no Cartório Notarial de Góis e publicados no Diário da República III série nº 62 e registados no Livro 3 das Associações de Solidariedade Social sob o nº 23/86, a folha 41 e verso, no livro 3 em 05/03/86.
2. A associação Centro Social Rocha Barros tem por objetivos a prestação de serviços no âmbito da Ação Social nomeadamente na área de habitação e da segurança social tendo à disposição da população os seguintes serviços:

Bairro de habitação social com 10 fogos- Bairro Cristina Rodrigues;
Creche e Jardim de Infância;
Atividades de Tempos livres;
Estrutura Residencial para Idosos;
Centro de Dia destinado a Idosos;
Serviço de Apoio Domiciliário para a População Idosa.

3. O Centro Social Rocha Barros, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01 de Abril de 1989, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA 2ª
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

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

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) 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;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) 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;

- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

** Encosta da Seara n.º 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração Terapêutica
 - i) Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência na ERPI;

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:
 - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- c) Apoio psicossocial;
- d) Atividades lúdicas e socio recreativas;
- e) Apoio na aquisição de bens e serviços

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS realiza ainda as seguintes actividades:

- a) Apoio Social;
- b) Passeios convívios com Instituições Locais e comunidade
- c) Ateliers de pintura, Manualidades, Costura e outros...
- d) Educação Física

NORMA 5ª INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Encosta da Seara, nº 4, 3330 – 240 Góis e as suas instalações são compostas por:

- 7 Quartos duplos com W.C
- 6 Quartos triplos
- 2 Quartos com 4 camas
- W.C – Funcionárias
- W.C – Clientes
- W.C – Banho geriátrico
- W.C – Deficientes
- Cozinha – Pessoal
- Refeitório Idosos – Clientes
-
- Secretaria – Pessoal/Clientes / Visitantes

** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **

** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- Sala de Convívio – Clientes/Pessoal / Visitantes
- Gabinete médico com W.C – Clientes/Pessoal / Médico/ Enfermeira
- Refeitório Funcionárias – Pessoal
- Salão – Clientes e Pessoal / Visitantes
- W.C – apoio sala convívio
- Espaço envolvente ao edifício

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (incluir as condições previstas na legislação em vigor, assim como nos Estatutos da Instituição, por exemplo:)

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Relatório Médico comprovativo da situação clínica do Idoso;
- c) Vontade expressa pelo idoso em ser admitido.

NORMA 7ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito 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:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;

** Encosta da Seara n.º 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 **
** Email: centro.rochabarros@hotmail.com **

- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar – declaração de IRS, Nota de Liquidação, Comprovativo de Reforma ou Reformas, Rendimentos Prediais
 - g) Declaração assinada pelo utente e pelo seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - h) Outros documentos que se julgue necessário;
- 2 Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão
 - 3 A ficha de identificação encontra-se disponível no Centro Social Rocha Barros e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica ou à Técnica Superior de Serviço Social, no Centro Social Rocha Barros.
 - 4 Em caso de duvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 - 5 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 8ª **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) O idoso que se encontre em situação de isolamento geográfico.
- e) O idoso com desajustamento e/ou conflito familiar grave;
- f) Utente de outra resposta social da Instituição;
- g) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

NORMA 9ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretora Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços. A Técnica de Serviço Social, 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 deste regulamento.
2. A decisão da admissão é da competência da Direção após parecer da Técnica/Direção Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. Havendo vaga a admissão será feita após a decisão da Direção.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª mensalidade e uma caução de 50.00€ para medicamentos e fraldas.
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.

NORMA 10ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/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 3 meses;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;

- b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do 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 factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.
5. Caso existam, realizar o inventário dos bens do Cliente

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA 12ª HORÁRIO DE VISITAS

- 1- O horário de visitas é todos os dias das 11:00h – 12.00h e das 14:30h-17:30h

Serão permitidas, no máximo, três visitas por idoso. (salvo raras exceções devidamente fundamentadas, pode ser alterado o nº de visitas).

**** Encosta da Seara nº 4 3330 – 240 Góis ** Tel. 235778032 Fax. 235778033 ****
**** Email: centro.rochabarros@hotmail.com ****

Antes de efetuar a visita deve dirigir-se à secretaria ou a uma funcionária da Instituição

NORMA 13ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. De acordo com a Circular nº 4, de 16-12-2014, da Direção Geral da Segurança Social, a comparticipação do cliente será estabelecida em 75% do rendimento per capita podendo ser elevada até 90% nas seguintes situações: idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas e idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação de saúde permanente, que onerem significativamente o respetivo custo.

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

e) 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 de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

NORMA 14ª

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 b) do nº3 da Norma 13ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor rela da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:

a) 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 apresentação dos documentos comprovativos.

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar sendo o montante acordado entre as partes interessadas mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo de forma individualizada
7. A comparticipação familiar corresponde à diferença entre o valor de referência definido pela Instituição e o somatório da comparticipação do Cliente, acrescida da comparticipação da Segurança Social, sendo o valor de referência 970,00 euros, passível de ser reavaliado anualmente.

NORMA 15ª **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
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 16ª **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, ou ainda da entrega de uma caução no valor de 50,00€.

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

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17ª ALIMENTAÇÃO

- 1- As refeições do Centro Social Rocha Barros, na valência de Estrutura residencial para Idosos, são servidas no refeitório de acordo com o horário:
 - a) Pequeno – almoço: 09:00h
 - b) Almoço:12:15h
 - c) Lanche:16:00h
 - d) Jantar:19:00h
 - e) Ceia:22:00h

- 2- A ementa semanal encontra-se afixada no placard do átrio da Instituição.

- 3- As dietas dos clientes sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

- 4- Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento dos responsáveis pelos serviços;

- 5- É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução de bebidas alcoólicas, estupefacientes ou medicamentos sem prescrição médica.

NORMA 18ª ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

- 1.Os passeios ou deslocações em grupo, são da responsabilidade do Centro Social Rocha Barros, onde os idosos da ERPI estão incluídos.

- 2.Os passeios são gratuitos e quando necessário, o Centro Social Rocha Barros suporta os encargos adjacentes a esta atividade, não havendo qualquer comparticipação por parte dos clientes.

3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados por funcionárias desta instituição.
4. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 19ª
APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;

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

NORMA 20ª
CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, 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, por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS; ou por familiares sempre que estes o desejarem.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (112 ou Centro de Saúde).

NORMA 21ª
ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita

NORMA 22ª
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS tem de providenciar a sua aquisição ou empréstimo, junto da família

NORMA 23ª
OUTROS SERVIÇOS

Nas situações de dependência que exijam o recurso a deslocações, estes são assegurados pelos Bombeiros Voluntários, Táxis ou excepcionalmente pelo transporte da Instituição.

NORMA 24ª
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição 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 e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 25ª
GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Diretora Técnica ou Técnica de Serviço Social da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 26ª PESSOAL

- 1- O quadro de pessoal deste estabelecimento / estrutura prestadora de serviço encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.

- 2-O quadro de pessoal desta Estrutura Residencial encontra-se afixado em lugar visível, contendo o número de recursos.

NORMA 27ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, nos termos, da Portaria 67/2012 de 21 de Março-Artº.11º, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

- a) A Direção Técnica é assegurada pela Técnica Superior de Serviço Social, formada na área das Ciências Sociais.
- b) Á Diretora Técnica cabe a responsabilidade de orientar a valência, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral da mesma.
- c) A Diretora Técnica e restantes técnicas devem ser substituídas, nas suas ausências e impedimentos por um funcionário ou membro da Direção, escolhido pelo Presidente da Direção.

À Diretora Técnica compete:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente á Segurança Social, informação / esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) Promover reuniões de trabalho com o pessoal, dispensando especial atenção á questão do relacionamento interpessoal prevendo situações de conflito;
- e) Participar nas reuniões de Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;

- f) Propor á Direção a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- g) Participação na seleção do pessoal a admitir;
- h) Promover a formação e atualização do pessoal tendo em vista o desempenho das respetivas funções;
- i) Sensibilizar os funcionários face às problemáticas dos clientes;
- j) Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno;
- k) Propor á Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência.

À Técnica de Serviço Social compete:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos á admissão, recorrendo obrigatoriamente, á visita domiciliária;
- b) Estudar a participação do utente, de acordo com os critérios definidos;
- c) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente (apenas o pessoal técnico deve ter acesso a este ficheiro);
- d) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- e) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- f) Autorizar as admissões urgentes dos utentes em risco, a título provisório submetendo-as á aprovação da Direção;
- g) Promover a humanização dos serviços prestados pela Instituição;
- h) Proceder á identificação e acompanhamento de "casos sociais".

À Ajudante de Ocupação compete:

- a) Elaborar, em Outubro do ano anterior, o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes e a sua conjugação com as outras valências da Instituição;
- b) Desempenhar a sua atividade junto e Idosos com vista á sua ocupação, proporcionando-lhes ambiente adequado e atividades de caracter lúdico e recreativo;

- c) Incentivar a organização de atividades abertas á comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível de concelho, sob orientação da Técnica superior de Serviço Social;
- d) Desenvolver atividades cujo objetivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos idosos, estimulados pela atividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente entretenimento e animação (festas, feiras e passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes ou outros;
- e) As atividades serão organizadas na Instituição e ao ar livre no Parque de Lazer do Cerejal – Góis. O horário das atividades será das 10.00horas às 11:30horas e das 14:30horas às 16:00horas.

À Ajudante de Ação Direta compete:

- 1- Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:
 - a) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
 - b) Proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
 - c) Assegurar a alimentação regular dos utentes;
 - d) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
 - e) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar 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;
 - f) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
 - g) Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
 - h) Reportar à instituição ocorrências revelantes no âmbito das funções exercidas;
 - i) Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição.

À Auxiliar de Serviços Gerais compete:

- a) Proceder á limpeza e arrumação das instalações;
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Servir refeições aos clientes
- d) Colaborar na prestação de cuidados de higiene aos clientes;
- e) Desempenhar funções de estafeta e proceder á distribuição de correspondência;
- f) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

À Cozinheira Chefe compete:

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- b) Elaborar ou contribuir para a elaboração das ementas;
- c) Receber os produtos necessários para a confeção das refeições e providenciar á sua conservação;
- d) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder á execução das operações culinárias;
- e) Empratar e guarnecer;
- f) Confeccionar os doces destinados às refeições;
- g) Executar e zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios;
- h) Apresentar superiormente a listagem do material necessário á confeção das refeições.

À Ajudante de Cozinheira compete:

- a) Trabalhar sob as ordens da cozinheira auxiliando-a na execução das tarefas;
- b) Limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos;
- c) Preparar guarnições para os pratos;
- d) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
- e) Colaborar no serviço de refeitório.

À Lavadeira compete:

- a) Proceder á lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
- b) Estender e apanhar a roupa;
- c) Engomar e arrumar roupa
- d) Assegurar outros trabalhos de lavandaria.

À Enfermeira compete:

- a) Planear, coordenar e supervisionar o funcionamento do serviço de saúde, de acordo com o médico;
- b) Gerir e providenciar material de enfermagem;
- c) Colaborar na consulta médica;
- d) Gerir, educar, supervisionar e administrar a medicação dos clientes;
- e) Organizar processos clínicos dos clientes e realizar registos de enfermagem;
- f) Realização e/ou supervisão de clientes;
- g) Fazer e/ou orientar, com regularidade, o controlo da Tensão Arterial e das Glicemias dos utentes;
- h) Efetuar cuidados de enfermagem aos utentes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, massagem e outros que se enquadrem nas competências da enfermagem;
- i) Orientar e formar as Ajudantes de lar no que concerne aos procedimentos de atuação com os utentes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão;

Ao Médico compete:

- a) Efetuar exames médicos, requisitar exames auxiliares de diagnóstico, fazer diagnósticos e enviar o doente para Médicos especialistas, se necessário, para exames ou tratamentos específicos;
- b) Instituir terapêutica medicamentosa e outras adequadas às diferenças doenças, afeções e lesões do organismo;
- c) Organizar e manter atualizado o processo clinico de cada cliente.

À Técnica de Saúde compete:

- a) Preparar, distribuir e ministrar a medicação aos clientes de acordo com as orientações do médico;
- b) Supervisionar as Auxiliares de Ação Direta no que respeita a posicionamento, mobilização e transferência dos Clientes;
- c) Fazer controlo de Glicémia;
- d) Administrar Insulina;
- e) Fazer colheita de produtos biológicos;
- f) Elaborar ementas;
- g) Controlar Dietas Específicas;
- h) Organizar todas as consultas e a necessidade de realizar meios auxiliares de Diagnóstico dos Clientes.

**CAPITULO VI
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 28ª
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) 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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os seus pares, funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

2. Não é permitido:

- a) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno (das 22h às 7h da manhã);
 - b) Uso de botijas, cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
 - c) Fumar nas instalações;
 - d) Fazer uso de bebidas alcoólicas até ao estado de embriaguez;
- Consumir medicamentos e/ou produtos similares sem prescrição médica.

Norma 29ª
DEVERES DOS TRABALHADORES

São deveres dos trabalhadores:

- 1. Respeitar e tratar com urbanidade a Instituição, seus representantes e utentes, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que entrem em relação com a Entidade Patronal;
- 2. Comparecer ao Serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;

3. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo em que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles se mostrarem contrárias aos seus direitos e garantias;
4. Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou seus utentes;
5. Zelar pela conservação e boa utilização de bens da instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados;
6. Manter e aperfeiçoar permanentemente as aptidões profissionais, designadamente, participando com interesse nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
7. Cumprir e fazer cumprir as normas de higiene e Segurança no trabalho
8. Contribuir para maior eficiência nos serviços da instituição de modo a assegurar o seu bom funcionamento.

Norma 30ª

DIREITOS DOS TRABALHADORES

São direitos dos Trbalhadores:

1. Receber a respectiva remuneração correspondente ao seu trabalho;
2. Receber formação, visando a melhoria do seu desempenho;
3. Beneficiar de um seguro contra acidentes trabalho que o proteja contra riscos e eventualidades que possam ocorrer durante e devida à sua actividade profissional;
4. A não ser pressionado para que actue no sentido de influir desfavoravelmente nas suas próprias condições de trabalho ou nas dos respectivos colegas;
5. A não baixar de categoria profissional, salvo nos casos previstos por lei;
6. A serem respeitados os seus princípios deontológicos e/ou os limites de autonomia técnica no seu exercício profissional;
7. A não ser ofendido na sua honra e dignidade profissional, não devendo ser advertido, admoestado ou censurado publicamente;
8. A não sofrer sanções por exercer actividade sindical.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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 Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 32ª
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 representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 33^a
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência devidamente fundamentado exceder 20 dias seguidos

NORMA 34^a
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços;
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.

**CAPITULO VII
MAUS TRATOS
NORMA 35ª
PREVENÇÃO E GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA**

As pessoas que vivem em estruturas residenciais são particularmente vulneráveis aos maus tratos, uma vez que se encontram frequentemente numa situação de fragilidade e dependência. Como Instituição que presta cuidados sociais, o Centro Social Rocha Barros procura identificar sinais e sintomas de maus tratos nos idosos, de forma a agir para lhes por termo e responsabilizar os seus autores.

Prevenção de maus tratos:

1. Vencer os preconceitos em relação aos idosos;
2. Reconhecer que pessoas diferentes geram empatias diferentes e que personalidades diferentes não devem constituir um problema. Ou seja, devemos estar conscientes de que essas preferências interferem como nosso desempenho profissional e que, por isso, devemos esforçar-nos por controlá-las, impedindo que prejudiquem a qualidade do serviço que prestamos;
3. Não devemos confundir simpatias pessoais – ou falta delas – com preconceitos;
4. Motivar os cuidadores a frequentar ações de formação nas áreas de geriatria e gerontologia;
5. Dar conhecimento aos idosos e aos seus cuidadores dos direitos dos residentes;
6. Implementar uma política de tolerância zero em relação aos maus tratos;
7. Incentivar que todos denunciem situações de maus tratos, sem risco de haver retaliação;
8. Facilitar a comunicação entre cuidadores

Identificar situações de maus tratos:

Identificar o tipo de maus tratos, que podem ser físicos, sexuais, psicológicos ou financeiros.

Cada um apresenta sinais e sintomas característicos:

Físicos – ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de estar amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene;

Sexual – alterações do comportamento sexual, alterações bruscas de humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou rectais, infeções genitais frequentes, equimoses na região mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue;

Psicológicos – alteração dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

Financeiros – mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de joias e outros bens; transações suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

Como agir perante alguém que se queixa de maus tratos:

1. Ouça o residente com toda a atenção e confirme tudo o que lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que lhe contou;
2. Faça perguntas que deem ao residente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evite questões cuja resposta seja "sim" ou "não"; só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
3. Mostre que acredita nos factos;
4. Explique ao residente que a situação tem de ser comunicada à Direção da Instituição;
5. Explique ao residente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas indispensáveis para garantir a sua segurança;
6. Assegure ao residente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;
7. Depois de ouvir todas as partes em separado (vítima, agressor e testemunhas) escrever toda a informação na folha de ocorrência que consta do processo individual de cada residente;
8. Prestar todos os cuidados de saúde necessários, nomeadamente consulta médica e psicólogo;

9. Sempre que as ocorrências transcendam o poder de resolução da Instituição, devemos encaminhar os casos mais graves para as autoridades competentes.

NORMA 36^a **METODOLOGIA - MAUS TRATOS**

Perante alguém que se queixa de maus – tratos o Centro Social Rocha Barros como Instituição procura agir de maneira a pôr-lhes termo e responsabilizar os seus autores, através de meios que lhe possibilitem chegar a conclusões, tais como:

- a) Saber quais os intervenientes: vítima e agressor e possíveis testemunhas e ouvi-las em separado.
- b) Ouvir o residente com atenção.
- c) Fazer perguntas para que o residente possa explicar claramente o que aconteceu evitando respostas de “ sim ” ou “ não ”.
- d) Explicar ao residente que a situação tem de ser comunicada á Direcção da Instituição.
- e) Explicar ao residente que o assunto será confidencial e que familiares ou responsável por ele (se for o caso) terá conhecimento.
- f) Depois de ouvir todas as pessoas fazer registo na folha de ocorrências existente no processo individual do residente.
- g) Assegurar todos os cuidados de saúde médicos ou psicológicos, caso seja necessário.
- h) Sempre que não seja possível resolver a situação internamente, a Instituição deve encaminhar os casos para as autoridades competentes.

NORMA 37^a **MAUS- TRATOS CLIENTE-CLIENTE**

Perante uma situação de maus – tratos deve:

- a) Saber quem são os intervenientes.
- b) Tentar acalmar os intervenientes.
- c) Saber qual a causa que despoletou o incidente.

- d) Ouvir os residentes em separado e explicar que esse tipo de comportamento é inadmissível.
- e) Ouvi-los em conjunto para chegar a um consenso e tentar o entendimento entre os dois.
- f) Assegurar que tal procedimento não voltará a repetir-se.
- g) Informar que a Direção da Estrutura Residencial vai ter conhecimento do sucedido.
- h) Relembrar as regras para o bom funcionamento da vida em comum na Estrutura Residencial e que têm de ser cumpridas.
- i) Assegurar todos os cuidados de saúde, médicos ou psicológicos que forem necessários.
- J) Informar os familiares / responsáveis dos intervenientes do sucedido.

NORMA 38^a
MAUS-TRATOS CLIENTE- FUNCIONÁRIA

Perante uma situação de maus – tratos deve:

- a) Tentar acalmar os intervenientes.
- b) Ouvir em separado e com atenção os intervenientes.
- c) Saber o motivo que provocou a situação.
- d) Assegurar todos os cuidados de saúde médicos ou psicológicos, caso seja necessário.
- e) Explicar ao residente a gravidade da situação.
- f) Comunicar aos familiares / responsável do residente o sucedido.
- g) Comunicar á Direção da Estrutura Residencial a ocorrência.
- h) Registrar na folha de ocorrências existente no processo individual do residente, o sucedido.

i) Lembrar as regras para o bom funcionamento da vida em comum na Estrutura Residencial e que têm de ser cumpridas.

j) Lembrar que atitudes semelhantes estão sujeitas a sanções e que não podem voltar a repetir-se.

NORMA 39ª
MAUS - TRATOS FUNCIONÁRIA – CLIENTE

Perante uma situação de maus – tratos deve:

- a) Tentar acalmar os intervenientes.
- b) Ouvir os intervenientes em separado.
- c) Comunicar o caso a um superior hierárquico o mais rápido possível.
- d) Tomar nota da ocorrência por escrito de maneira a não esquecer nenhum detalhe.
- e) Fazer avaliação da situação e encaminhar para os cuidados de saúde médicos ou psicológicos que forem necessários.
- f) Advertir a funcionária e relembrar que o comportamento tido é inadmissível e que por isso estará sujeita a ser sancionada consoante a gravidade do seu ato.
- g) Comunicar á Direção da Estrutura Residencial a ocorrência de maneira a proceder em conformidade.

Norma 40ª
METODOLOGIA PARA A GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

- a) As reclamações podem ser apresentadas por escrito ou verbalmente.
- b) Devem ser dirigidas em primeiro lugar á Diretora Técnica ou na sua falta a quem a substituir.
- c) Averiguar se efetivamente a queixa se justifica e tentar resolver a situação de imediato.
 - a) No caso de ser uma reclamação escrita deve a mesma ser enviada aos Serviços de Tutela – Segurança Social de acordo com orientações.
Resolver de forma eficaz o problema de maneira a evitar a sua repetição.

CAPÍTULO VIII OCORRENCIAS

Norma 41ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para registar quaisquer incidentes e ocorrências no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, diariamente À Técnica de Serviço Social por parte dos ajudantes de acção direta e auxiliares de serviços gerais e restante pessoal afeto ao de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Norma 42ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da Legislação em vigor, este Estabelecimento/ Serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção, Diretora Técnica ou na Secretaria da Instituição.

NORMA 43ª

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos de legislação em vigor, a Direcção deverá informar e contratualizar com os clientes ou o seu representante legal as alterações introduzidas ao presente regulamento e comunicar ao Instituto de Segurança Social, I. P. com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

O Regulamento Interno será enviado via e-mail ao utente ou seu representante legal, excepcionalmente será entregue cópia.

NORMA 44ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.



**NORMA 45ª
FORO COMPETENTE**

O foro Competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Arganil.

**NORMA 46ª
ENTRADA EM VIGOR**

O Presente Regulamento entra em vigor em _____, _____, _____

**NORMA 47ª
APROVAÇÃO E REVISÃO**

É da responsabilidade da Direcção do Centro Social Rocha Barros, proceder à aprovação e revisão destes documentos de modo a garantir o cumprimento das regras do funcionamento e objectivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Aprovado por unanimidade em reunião de Direcção do Centro Social Rocha Barros
aos _____, _____, _____

A Direcção