

**Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor,
ASSPS**



REGULAMENTO INTERNO



Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 510519199

Avª. do Colégio n.º 4, 7400-221 Ponte de Sor

Telefone: 242 206 195

E-mail: asspsor01@sapo.pt

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	5
NORMA I - ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E LOCALIZAÇÃO.....	5
NORMA II - ACESSO À INFORMAÇÃO.....	5
NORMA III - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS	6
NORMA IV - OBJETIVOS DO REGULAMENTO	6
NORMA V - CORDENAÇÃO E ORIENTAÇÃO.....	7
NORMA VI - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	7
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	9
NORMA VII - CONDIÇÕES GERAIS DE ADMISSÃO	9
NORMA VIII – INSCRIÇÃO.....	9
NORMA IX - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE	11
NORMA X – ADMISSÃO	11
NORMA XI - RECEÇÃO DE UTENTES	12
NORMA XII - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	12
NORMA XIII - LISTA DE ESPERA	14
NORMA XIV - CRITÉRIOS DE RETIRADA DA LISTA DE ESPERA	14
NORMA XV - DOCUMENTOS NORMATIVOS	14
NORMA XVI - PLANO DE ATIVIDADES	15
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	16
NORMA XVII - INSTALAÇÕES E SERVIÇOS	16
NORMA XVIII - ÁREAS FUNCIONAIS	16
NORMA XIX - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	17
NORMA XX - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS.....	18
NORMA XXI - ENTRADA E SAÍDA DE UTENTES.....	18
NORMA XXII - LOCAIS DE INTERESSE NA COMUNIDADE	18
NORMA XXIII - PAGAMENTO DE MENSALIDADE	19
NORMA XXIV - CÁLCULO DO RENDIMENTO	20
NORMA XXV – REFEIÇÕES.....	22
NORMA XXVI - PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES	22
NORMA XXVII - QUADRO DE PESSOAL.....	23
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES.....	24
NORMA XXVIII - DIREITOS DOS UTENTES.....	24
NORMA XXIX - DEVERES DOS UTENTES	24
NORMA XXX - DIREITOS DOS FAMILIARES	25
NORMA XXXI - DEVERES DOS FAMILIARES	25

NORMA XXXII - DEVERES DOS COLABORADORES	26
NORMA XXXIII - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO	26
NORMA XXXIV - DEVERES DA INSTITUIÇÃO	27
NORMA XXXV - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES.....	27
NORMA XXXVI - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE	28
NORMA XXXVII – CONTRATO	28
NORMA XXXVIII - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	28
NORMA XXXIX - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	29
NORMA XL - GESTÃO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA	29
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	31
NORMA XLI - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	31
NORMA XLII - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	31
NORMA XLIII - FORO COMPETENTE	31
NORMA XLIV - APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR	31

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

1. O presente regulamento destina-se a definir as regras e os princípios específicos de funcionamento da resposta social, designada Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS.
2. A Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, IPSS, Instituição Particular de Solidariedade Social cujos estatutos se encontram registados no livro n.º 14 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 34/13 e fls. 65 verso., com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre em 01/09/2013. Com o aumento do n.º de utentes em acordo a 01/06/2018.
3. A “Casa dos Avós” é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente onde se desenvolvem atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem. Tem as suas instalações na Avenida do Colégio, n.º 4, 7400-221 Ponte de Sor e rege-se pelas normas seguintes.

NORMA II - ACESSO À INFORMAÇÃO

1. O local de informação geral sobre os serviços e apoios garantidos pela Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas - “Casa dos Avós” é na receção com o horário das 9:00 às 18:30 horas, nos dias úteis.
2. É garantida a afixação, em local visível e de fácil acesso, dos seguintes elementos:
 - a) Licenciamento de funcionamento – Alvará ou autorização provisória de funcionamento;
 - b) Mapa de Pessoal e respetivos horários;
 - c) Identificação da Direção Técnica e organigrama dos serviços;
 - d) Horário de funcionamento das atividades e serviços;
 - e) Regulamento Interno;

- f) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
- g) Plano de atividades de animação social, cultural e recreativa;
- h) Publicitação dos apoios financeiros recebidos;
- i) Referência à existência de livro de reclamações.

NORMA III - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS

Os princípios legislativos pelos quais se regem as respostas sociais de a “Casa dos Avós” são:

1. Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo decreto-lei n.º 119/83, de 25/02, com as diversas alterações em especial a versão republicada pelo decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14/11;
2. Portaria n.º 67/2012, de 21/03;
3. Portaria n.º 196- A/2015, de 1/07, com as alterações que lhe foram introduzidas pela portaria n.º 296/2016, de 28/11;
4. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14/03, com as alterações que lhe foram introduzidas pelos decretos-leis n.ºs 99/2011, de 28/09, 33/2014, de 4/03.
5. Protocolo de Cooperação em vigor; e
6. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA IV - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos utentes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da vida privada e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da “Casa dos Avós”; e
3. Promover a participação ativa dos utentes e dos seus representantes legais ao nível das atividades sociais e culturais promovidas pela Instituição.

NORMA V - CORDENAÇÃO E ORIENTAÇÃO

1. A Direção Técnica da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor – “Casa dos Avós” compreende todos os poderes próprios e delegados pela Direção;
2. A Direção Técnica é supervisionada pela Direção, devendo promover condições de autonomia e bem-estar, assim como promover a inclusão e inserção da pessoa idosa na comunidade;
3. A Direção Técnica é coadjuvada nas suas funções por outros Técnicos e Auxiliares, sendo substituída nas suas ausências e impedimentos pelo Encarregado de Serviços Gerais, ou por quem a represente, previamente designado para o efeito pela Direção;
4. Os aspetos de administração e orientação são despachados pela Direção, devendo porém os aspetos técnicos de serviço ser tratados pela Direção Técnica, que orientará a resposta social.

NORMA VI - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. A resposta social Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas tem como objetivos:
 - a. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
 - b. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - c. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar; e
 - d. Potenciar a integração social.
2. Para o que assegura a prestação dos seguintes cuidados:
 - a. Alojamento (Temporário ou Permanente);
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas. Consiste nas seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
 - c. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d. Tratamento de roupa pessoal;
 - e. Higiene e manutenção de espaços;
 - f. Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência no lar;

- g. Acompanhamento médico e cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre residentes e para estimulação e manutenção das suas capacidades física e psíquicas; e
 - i. Apoio no desempenho das atividades da vida diária.
- 3. As respostas sociais da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas podem ainda ser as seguintes:
 - a. Transporte e acompanhamento dos utentes ao Hospital e Centros de Saúde bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico e fisioterapia, sempre que solicitadas pelo utente, seu familiar ou representante legal e mediante pagamento do serviço quando realizado fora do concelho; e
 - b. Administração de fármacos, quando prescritos.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII - CONDIÇÕES GERAIS DE ADMISSÃO

São condições de admissão desta Instituição:

1. O utente deverá direta ou indiretamente manifestar vontade em ser admitido, ter idade igual ou superior a 65 anos e exibir situação ou problema que não lhe permita permanecer no seu meio habitual de vida;
2. Não sofrer de doenças impeditivas ou de foro psiquiátrico, que possa pôr em risco a integridade física de outros utentes e vir a prejudicar o regular funcionamento do lar;
3. Os indivíduos devem encontrar-se nas seguintes condições:
 - a. Indivíduo isolado;
 - b. Situação de carência económico-social, com urgência de cuidados;
 - c. Indivíduo com desajustamento familiar grave;
 - d. Indivíduo cuja família não tenha possibilidade de lhe prestar os cuidados básicos;
 - e. Indivíduo em risco social.
4. No caso, de ser uma pessoa com idade inferior a 65 anos deverá ser considerado como situação excecional e a admissão deverá ser considerada tendo em conta as situações descritas no ponto anterior.

NORMA VIII – INSCRIÇÃO

- 1) Para efeitos de admissão, o candidato deverá inscrever-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do candidato e do seu representante legal ou familiar responsável, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do seu representante legal ou familiar responsável, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d) Cartão do candidato do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistemas a que pertença;

- e) Declaração médica comprovativa da situação clínica do candidato e respetiva terapêutica administrada;
 - f) Documentos comprovativos dos últimos seis meses da existência de despesas fixas mensais, nomeadamente, despesas com medicamentos de uso permanente e renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - g) Documento passado pelo Serviço de Finanças que refira os bens e rendimentos constantes nos registos destes serviços em nome do requerente;
 - h) Última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação;
 - i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - k) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - l) Atestado emitido pela Freguesia que confirme a residência efetiva do candidato nas localidades de Ponte de Sor, Tramaga, Vale de Açor ou Longomel, há mais de três anos;
 - m) Declaração de autorização concedida de forma livre, específica e inequívoca pelo utente ou seu representante legal, para acesso a informação detida por terceiros, designadamente fiscal e bancária;
 - n) Declaração assinada pelo utente, ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais, exclusivamente, para efeitos de elaboração de processo individual;
 - o) Outros documentos do candidato e, nos casos considerados necessários, dos seus familiares.
- 2) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, posteriormente, obter-se os dados em falta.
 - 3) O período de candidatura decorre no seguinte horário:
 - a) De 2.ª a 6.ª feira das 9.00H às 13.00H e das 14.00H às 18.00H no setor administrativo da Instituição.
 - 4) A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no setor administrativo e no mesmo horário.
 - 5) Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do utente.
 - 6) A candidatura deve ser renovada anualmente junto da Direção Técnica.

- 7) À Direção reserva-se o direito de poder exigir outros documentos que possa imputar como indispensáveis para aferir das condições de candidatura nos termos do presente regulamento.

NORMA IX - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

- 1) São critérios de prioridade na seleção dos utentes:
 - a) Ser natural e/ou residir:
 - i) Nas freguesias atrás referidas;
 - ii) Nas restantes freguesias do Concelho;
 - iii) Nos concelhos limítrofes.
- 2) Serão igualmente critérios de prioridade as condições sociais em que os potenciais utentes se encontrem:
 - a) Possuir situação económica – financeira, comprovadamente precária;
 - b) Ser reconhecida situação de isolamento social;
 - c) Ser indivíduo com desajustamento familiar grave;
 - d) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - e) Possuir idade muito avançada;
 - f) Estar em reconhecida situação de abandono por parte da família.

NORMA X – ADMISSÃO

- 1) Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo responsável Técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após entrevista com o candidato e família.
- 2) A decisão da admissão é da competência da Direção com base no parecer técnico.
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal no prazo de 10 dias, através de convocatória pessoal ou ofício.
- 4) A admissão será precedida de:
 - a) Entrevista com a Direção Técnica;
 - b) Dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, de uma listagem de peças de roupa a identificar pelo utente/familiar com um código do utente (Iniciais do nome ou números) e outros acessórios que deverão trazer no dia da sua admissão;
 - c) Preenchimento de impressos próprios;

- d) Pagamento da mensalidade do mês corrente nos setor administrativo.

NORMA XI - RECEÇÃO DE UTENTES

- 1) O processo de receção rege-se pelos seguintes critérios:
 - a) Aquando da entrada do candidato, este ou o seu representante legal deverá apresentar a prescrição médica dos medicamentos que estão a ser ministrados;
 - b) A lista solicitada ao utente ou familiar no período que antecede a entrada propriamente dita será conferida por um colaborador da Instituição, ficando o original no processo individual do utente, sendo entregue uma cópia ao mesmo ou representante legal.
- 2) A receção do utente é feita pela Direção Técnica ou seu representante, que tem as seguintes funções nesta fase:
 - a) Apresentar as instalações, colaboradores e demais utentes;
 - b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - c) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar o comportamento do utente;
 - d) Realizar o inventário dos bens de que o utente seja portador, assinado pelo encarregado de sector e pelo utente ou pelo seu representante legal;
 - e) Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do utente nas atividades desenvolvidas;
 - f) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço; e
 - g) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.
- 3) Após 30 dias é elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, cabendo à Direção a decisão sobre a continuidade do mesmo na Instituição. O relatório será arquivado no Processo Individual do Utente.
- 4) O Programa de Acolhimento é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA XII - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

- 1) Será constituído um Processo Individual do Utente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam:

a) Processo administrativo:

- i) Ficha de Inscrição do Utente e documentos anexos, como disposto na Norma VIII, do presente regulamento;
- ii) Carta de aprovação;
- iii) Contrato de Prestação de Serviços;
- iv) Identificação do representante legal do utente, contendo o seu endereço e contactos, incluindo os de carácter de urgência;
- v) Registo da cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.

b) Processo Clínico:

- i) Processo Clínico, incluindo ficha clínica do utente onde consta a identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias ou outras).
- ii) Este deve poder ser consultado de forma autónoma e encontra-se no Gabinete de Saúde (Gabinete Médico e de Cuidados de Enfermagem).

c) Processo Social:

- i) Fichas de Entrevista Pré – Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica (Identificação da situação social);
- ii) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
- iii) Plano Individual de Cuidados e respetivas revisões, monitorizações e avaliações. Este deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados a identificação dos responsáveis pela elaboração; e
- iv) Ficha de registos do cliente (registos de prestação de serviços, participação em atividades e registos de situações anómalas e ausências).

- 2) O Processo Individual do Utente deve ser atualizado, é de acesso restrito e arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e a quem tenha interesse legalmente comprovado na sua consulta, sendo garantida a sua confidencialidade.

NORMA XIII - LISTA DE ESPERA

- 1) Caso não seja possível proceder à admissão do utente por inexistência de vagas, é comunicado ao candidato ou ao representante legal qual a situação relativa à Lista de Espera.
- 2) As inscrições são arquivadas por ordem de data de entrada nos termos da Norma VIII do pedido de inscrição e não se verificando nenhum dos requisitos anteriores, serão chamados de acordo com a Norma IX, do presente regulamento.
- 3) Em caso de desistência por iniciativa do candidato esta far-se-á por forma expressa.

NORMA XIV - CRITÉRIOS DE RETIRADA DA LISTA DE ESPERA

A Diretora Técnica arquiva o processo e atualiza a Lista de Espera quando:

- a. O utente, família ou representante informa, de forma expressa, que não está interessado na manutenção da inscrição ou na sua renovação;
- b. Seja admitido noutra Instituição subsidiada pela Segurança Social ou em instituições congêneres do Concelho de Ponte de Sor e igualmente subsidiadas;
- c. Ocorra óbito de candidato; ou
- d. Outro motivo apresentado pelos interessados.

NORMA XV - DOCUMENTOS NORMATIVOS

A Direção Técnica com aprovação da Direção elabora:

- a. Um Plano de Atividades de acordo com as diretrizes gerais definidas no Projeto da Instituição, pelo qual se devem orientar os serviços;
- b. Um relatório de avaliação anual; e
- c. Os documentos que compõem o Plano de Desenvolvimento Individual.

NORMA XVI - PLANO DE ATIVIDADES

1. O planeamento de atividades será adaptado à realidade sociocultural do meio, proporcionando aos utentes um conjunto de experiências estimulantes que se integram na rotina diária da Instituição, assegurando a satisfação das necessidades físicas, afetivas e cognitivas.
2. O plano anual de atividades poderá sofrer alterações caso seja necessário.
3. As atividades serão planificadas e afixadas.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVII - INSTALAÇÕES E SERVIÇOS

1. As instalações da Estrutura são compostas por:
 - a) Quartos duplos, de casal e individuais;
 - b) Copas;
 - c) Salas de refeições;
 - d) Consultório médico e de cuidados de enfermagem;
 - e) Salas de estar;
 - f) Salão de jogos; e
 - g) Espaço de Culto;
 - h) Sala de Trabalhos Manuais;
 - i) Sala para Cuidados de Imagem;
 - j) Espaço de Armazenamento (produtos vários);
 - k) Armazém de congelação e refrigeração;
 - l) Espaço exterior com possibilidade de realização de atividades de carácter lúdico e recreativo.

NORMA XVIII - ÁREAS FUNCIONAIS

A “Casa dos Avós” dispõe das seguintes áreas funcionais:

- 1) Área da Direção;
- 2) Gabinete de Atendimento;
- 3) Gabinete do Setor Administrativo;
- 4) Gabinete do Setor de Animação Sociocultural;
- 5) Instalações Sanitárias;
- 6) Vestiário/Zona de Descanso;
- 7) Área de Convívio e Atividades;
- 8) Sala de Estar 1;
- 9) Sala de Estar 2;
- 10) Sala de Estar 3;
- 11) Sala de Estar 4;
- 12) Instalações Sanitárias M;

- 13) Instalações Sanitárias F;
- 14) Instalações Sanitárias Def. M;
- 15) Instalações Sanitárias Def. F;
- 16) Área de Refeições;
- 17) Área de Refeições 1;
- 18) Área de Refeições 2;
- 19) Área de Refeições 3;
- 20) Instalações Sanitárias Def. M;
- 21) Instalações Sanitárias Def. F;
- 22) Área de Serviços;
- 23) Despensa do Dia;
- 24) Produtos Químicos;
- 25) Área de Quartos - com quatro núcleos:
 - a) Cada núcleo será constituído por:
 - b) 2 Quartos individuais;
 - c) 3 Quartos de casal;
 - d) 5 Quartos Duplos;
 - e) 10 Instalações Sanitárias dos quartos;
 - f) 1 Rouparia Geral;
- 26) Comuns aos 4 Núcleos de Quartos serão os seguintes compartimentos:
 - a) Instalação Sanitária com ajuda;
 - b) Gabinete de Saúde;
 - c) Instalações Sanitárias;
 - d) Arrecadações Gerais;

NORMA XIX - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas “Casa dos Avós” funciona todos os dias, durante todo o ano e de forma ininterrupta.

NORMA XX - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. As visitas, desde que não interfiram com as atividades a que utente esteja associado, podem ser realizadas todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana nos seguintes períodos:
Tarde – 14:30H às 18:30H
2. Contudo, se por algum motivo os familiares ou alguém com interesse legítimo na visita, não tiver possibilidade de o fazer nestes períodos deverá solicitar autorização à Direção Técnica para a realizar noutros horários.
3. A visita é realizada nos espaços comuns (salas de convívio e espaços exteriores e/ou comuns), salvo autorização prévia da Direção Técnica para que ocorra em outro local.

NORMA XXI - ENTRADA E SAÍDA DE UTENTES

Os utentes terão a faculdade de se ausentar das instalações da “Casa dos Avós” durante o dia, de acordo com o funcionamento da Estrutura Residencial e respeitando o seguinte:

- a. Os utentes aquando a admissão o representante legal ou familiar limita a gestão da sua autonomia em impresso próprio, só deverão ausentar-se quando acompanhados por pessoas identificadas e autorizadas pelo mesmo;
- b. Os restantes utentes têm o direito de se ausentar, de acordo com informação prévia à Direção Técnica e registo em impresso próprio de acordo com as tipologias das saídas;
- c. O regresso à instituição é feito até às 22h, no entanto, e de acordo com informação prévia à Direção Técnica, o horário pode estender-se para além do definido.

NORMA XXII - LOCAIS DE INTERESSE NA COMUNIDADE

1. Na área envolvente e nas instalações da “Casa dos Avós” os utentes e suas visitas poderão ter ao dispor os seguintes locais de interesse e de serviços:
 - a) Espaços de lazer;
 - b) Jogos de sala;

- c) Horta; e
 - d) Jardim;
2. A Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor promoverá as parcerias necessárias com o Município, estabelecimentos escolares, instituições culturais, clubes desportivos e outros, para a prestação de serviços de relacionamento sociocultural, desportivo ou de mera ocupação de tempos livres, com carácter pontual ou continuado.

NORMA XXIII - PAGAMENTO DE MENSALIDADE

1. Os utentes e famílias participam nas despesas de funcionamento do serviço objeto de acordo de cooperação, mediante o pagamento de um valor estabelecido em função do serviço que a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta.
2. A mensalidade do utente abrangido pelo acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Portalegre será o valor pago pela utilização dos serviços disponibilizados pela Associação de Solidariedade Social e será calculada com base na percentagem de 90% a aplicar sobre o rendimento *per capita*, mais a comparticipação da família, após análise dos respetivos rendimentos.
3. Os candidatos extra acordo e após análise dos seus rendimentos pagam os valores fixados pela Direção e em conformidade com o serviço prestado.
4. A mensalidade é atualizada anualmente e/ou sempre que haja alterações no valor do rendimento que obriguem a tal.
5. As mensalidades e as comparticipações ou outros valores devidos pela utilização dos serviços prestados pela Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, terão de ser pagos até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira, com a admissão, nos serviços administrativos;
6. No que respeita ao pagamento das comparticipações referentes ao 1º mês de assistência pelos nossos serviços e sempre que a data de entrada não coincida com o dia 1 do mês, determina-se que se a admissão ocorrer na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, caso a entrada tenha lugar na segunda quinzena deverá pagar metade da mesma;
7. No caso de falecimento ocorrido até ao dia quinze de cada mês o utente é devedor de apenas metade da mensalidade, sendo que se o falecimento ocorrer depois do dia quinze o utente terá que pagar a mensalidade por inteiro;
8. As mensalidades poderão ter uma atualização anual, assentes na análise dos rendimentos documentados e auferidos pelo utente;

9. Os utentes que se ausentem por um período de quinze ou mais dias, não interpolados, desde que seja por situação de saúde ou férias devidamente anunciada e com a concordância da Direção o pagamento da mensalidade sofre uma redução de 25%;
10. O pagamento da mensalidade devida, se efetuado para além do prazo estabelecido, será acrescido de juros de mora, à taxa legal, desde o termo do prazo estabelecido e o efetivo pagamento;
11. O não pagamento da mensalidade, comparticipação ou de outros valores permite à Direção a suspensão dos direitos do utente e da prestação dos serviços.
12. A manutenção da situação de incumprimento por um período superior a três meses levará à exclusão do utente, sem prejuízo da sua responsabilização, dos seus familiares ou do seu representante legal, pelos compromissos que tenham sido subscritos.

NORMA XXIV - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. A comparticipação mensal do utente é calculada sobre o duodécimo da soma de todos os rendimentos anualmente auferidos, deduzido das despesas mensais fixas. A esta mensalidade poderá acrescer uma comparticipação da família do utente.
2. A mensalidade, comparticipação é calculada com base na totalidade dos rendimentos, nomeadamente:
 - 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 estejam 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.
3. A prova de despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos e consideram-se:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Despesas de saúde resultantes da aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
4. A estimativa do valor que o utente pode pagar terá por base os seguintes critérios:
- a) Até 90% do valor do rendimento *per capita* do utente depois de análise criteriosa feita pela Direção Técnica.
 - b) O cálculo do rendimento *per capita* será efetuado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{R}{12} - D$$

RC - Rendimento *per capita*;

R - Rendimento Bruto (Rendimento mensal x 14)

D – Despesas Fixas

5. Não são consideradas nem se integra no valor da comparticipação ou da mensalidade o pagamento das seguintes despesas, salvo outros entendimentos da Direção:
- a) Consultas médicas fora da Instituição (médicos particulares);
 - b) Análises e exames médicos;
 - c) Medicação;
 - d) Produtos de higiene pessoal (escova de dentes e pasta de dentes);
 - e) Fraldas, pensos e cremes;
 - f) Tratamentos específicos de enfermagem, prestados fora da instituição;
 - g) Taxas moderadoras ou de outros serviços no sistema de saúde Nacional Público ou Privado;
 - h) Comunicar com o exterior, nomeadamente via telefónica, fax, correios ou outros;

- i) Sempre que ocorram despesas da responsabilidade do utente, este ou o seu representante legal serão informados, sendo as mesmas adicionadas nos seus precisos montantes e devem ser devolvidas aquando do pagamento da mensalidade ou comparticipação familiar.
6. As falsas declarações ou a consciente omissão de rendimentos após a audição do interessado levará à exclusão do utente, nos termos do presente regulamento.

NORMA XXV – REFEIÇÕES

1. As refeições na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas – Casa dos Avós são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado, salvo alguma alteração ocasional de funcionamento:
 - a) Pequeno-almoço – 8:30H
 - b) Almoço – 12:00H
 - c) Lanche – 15:30H
 - d) Jantar – 19:00H
 - e) Ceia – 22:00H
2. A ementa semanal está afixada na sala de refeições e no quadro de informações.
3. As dietas dos utentes, quando prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Por razões de segurança ou do foro médico, quer os utentes quer as suas visitas não devem trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento e consentimento expresso da Direção Técnica.
5. Não é permitido aos utentes da “Casa dos Avós” conservarem alimentos perecíveis nos seus quartos.

NORMA XXVI - PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. O planeamento e desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo e a organização das atividades são da responsabilidade da Direção Técnica e aprovadas no Plano de Atividades.
2. Os passeios promovidos no âmbito da resposta social são tendencialmente gratuitos, exceto quando os mesmos sejam fora do concelho ou impliquem o pagamento de

qualquer ingresso, devendo a participação devida ser previamente estabelecida e comunicada ao utente, seus familiares ou representante legal.

3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos colaboradores da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor.

NORMA XXVII - QUADRO DE PESSOAL

1. Para assegurar o seu normal funcionamento a Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, dispõe de um quadro de pessoal adequado com as necessidades verificáveis.
2. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, formação e conteúdo funcional, definido conforme legislação em vigor.
3. A Associação é dotada de um corpo técnico de prestação permanente de cuidados de saúde ao utente. Composto por médico e enfermeiros.
4. Este corpo tem por finalidade assegurar a prestação de cuidados de saúde básicos, quer de vigilância, quer de acompanhamento dos quadros clínicos do utente, provendo todas as necessidades para o seu bem-estar.
5. Em situações de urgência, o utente será acompanhado por um colaborador da associação até que o familiar assegure o seu acompanhamento. Caso não se verifique o acompanhamento por parte do familiar o colaborador acompanha.
6. Para além dos cuidados médicos e de acordo com os requisitos legais a Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor – “Casa dos Avós” conta com um Quadro de Pessoal ajustado às necessidades.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII - DIREITOS DOS UTENTES

O utente após ser admitido tem direito a:

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- d) Participar em todas as atividades de lar de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Receber visitas;
- f) Fazer-se acompanhar de bens pessoais desde que comunicados e autorizados pela Direção;
- g) É recomendável para que se sinta útil e potenciador da saúde individual e coletiva e melhor qualidade de vida, colaborar ativamente nas atividades propostas e aprovadas pela Direção da Instituição;
- h) Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário;
- i) Ter conhecimento da ementa semanal previamente estabelecida, afixadas em local próprio e com boa visibilidade;
- j) Apresentar reclamações sobre o serviço, à Direção Técnica.

NORMA XXIX - DEVERES DOS UTENTES

Todo o utente tem obrigação de:

- a) Tratar com respeito e dignidade os congéneres, colaboradores e dirigentes da Instituição;
- b) Não criar conflitos, nem mal-estar de modo a não prejudicar a harmonia da “Casa dos Avós” e o relacionamento entre utentes;
- c) Nenhum utente tem o direito de repreender ou ter comportamento incorreto para com o pessoal da Instituição sob pretexto de deficiente serviço por este prestado. Essa deficiência, se existir deve ser comunicada à Direção Técnica;

- d) Observar o cumprimento das normas expressas neste regulamento interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- e) Por questões de organização interna, ter a roupa devidamente marcada com as iniciais do nome, não utilizando marcas que possam desaparecer com as lavagens. Caso não o faça, a roupa não será aceite;
- f) Zelar pelo azeio e conservação das instalações da “Casa dos Avós” e do equipamento existente;
- g) Apresentar-se devidamente limpo e arranjado;
- h) Respeitar os horários das refeições;
- i) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, numa linha de manutenção de uma vida ativa e saudável;
- j) Comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Estrutura Residencial;
- k) É permitido ao utente sair das instalações da “Casa dos Avós” por si só, desde que tenha capacidades para tal, ou acompanhado por familiares ou amigos, devendo para o efeito comunicar previamente à Diretora Técnica ou ao Encarregado de Serviços Gerais;
- l) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender sair temporária ou definitivamente;
- m) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXX - DIREITOS DOS FAMILIARES

Os familiares têm direito a:

- a. Visitar os seus familiares;
- b. Fazer a refeição com o utente desde que o solicite atempadamente ao Encarregado e sob o pagamento de um valor estipulado pela Direção;
- c. Participar nas atividades de animação programadas para os fins-de-semana e datas festivas.

NORMA XXXI - DEVERES DOS FAMILIARES

1. O internamento da pessoa não liberta os seus familiares dos deveres e responsabilidades que lhes competem assumir nos termos legais e do presente regulamento.

2. São considerados deveres e responsabilidades dos familiares:
 - a) Visitá-lo com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - b) Dar-lhe apoio e acompanhamento nos serviços diferenciados de saúde;
 - c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXXII - DEVERES DOS COLABORADORES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Colaboradores da “Casa dos Avós” têm ainda os seguintes deveres:

- a. Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS;
- b. Cumprir as suas funções profissionais;
- c. Cumprir o seu horário de trabalho, que poderá ser alterado por conveniência de serviço mas sempre com acordo de ambas as partes;
- d. Comunicar e justificar, nos termos da Lei, por escrito, quando necessitar de faltar, salvo situação imprevista;
- e. Cumprir as ordens de serviço que lhe são dadas pela Direção Técnica ou quem a represente;
- f. Manter sigilo profissional;
- g. Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse da Instituição;
- h. Zelar por um bom ambiente de trabalho;
- i. Zelar e conservar o equipamento da Instituição de forma cuidada e asseada;
- j. Conhecer, cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno.

NORMA XXXIII - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a. De os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
- b. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

- c. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados ou ser ressarcido pelo seu atraso ou incumprimento nos termos legais ou previstos neste regulamento;
- d. Ver respeitado o seu património ou exigir indemnização por danos causados dolosamente ou por incumprimento do presente regulamento;
- e. À Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, é reservado o direito de suspender o 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 da “Casa dos Avós”;
- f. Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos utentes, seus familiares ou representantes legais, procederá a Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, através dos seus Corpos Sociais ao apuramento de responsabilidades, podendo, se entender, recorrer à via judicial.

NORMA XXXIV - DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a. Garantir a qualidade e bom funcionamento dos serviços prestados;
- b. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c. Garantir a individualidade e a privacidade de cada utente;
- d. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- e. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- f. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários e competentes.

NORMA XXXV - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
- 2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente, familiar ou seu representante legal e pela pessoa que os recebe, que será depois arquivada no Processo Individual do Utente, previsto na Norma X, do presente regulamento.

3. Os bens monetários à guarda da Instituição serão registados contabilisticamente numa conta corrente em nome do utente, deles sendo passado recibo.

NORMA XXXVI - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. A interrupção do serviço pode ser feita excecionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, por familiares ou representante legal, com 15 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias, não interpolados, desde que seja por situação de saúde ou férias devidamente anunciada se expressamente autorizadas nos termos do presente regulamento.

NORMA XXXVII – CONTRATO

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, seus familiares ou, quando exista, com o seu representante legal e a Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, é celebrado por escrito um contrato de alojamento e de prestação de serviços, referente à resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas idosas desta Instituição, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao utente ou ao seu representante legal ficando o original arquivado na Instituição.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado entre as partes.

NORMA XXXVIII - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da Prestação de Serviços ao utente pode acontecer:

- a. Por desistência, o utente, familiar ou o seu representante legal, tem de informar a instituição com um mês de antecedência, da data prevista para abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
 - b. Por denúncia da prestação de serviço da responsabilidade da Instituição, por comportamento reiteradamente inaceitável relativo ao não cumprimento das normas constantes do presente Regulamento.
2. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do seu falecimento, serão entregues aos herdeiros legítimos, depois de saldados os encargos e despesas tidas com o utente:
 - a. Caso os legítimos herdeiros não levantem os bens e valores no prazo de 3 meses, os mesmos consideram-se abandonados a favor da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS;
 - b. O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares ou representante legal.

NORMA XXXIX - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a “Casa dos Avós” possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção ao colaborador responsável pela sua guarda, sempre que tal se justifique.
2. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta ou quanto aos atos praticados pelo pessoal deverão ser apresentadas diretamente à Direção Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.
3. As sugestões podem ser apresentadas à Direção Técnica ou colocadas na Caixa de Sugestões, sendo lidas e apreciadas com uma periodicidade quinzenal.

NORMA XL - GESTÃO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA

1. Não são permitidos maus-tratos, verbais ou físicos, por parte de utentes da Instituição ou seus familiares a outros utentes, colaboradores ou outros colaboradores da Instituição.

2. Quando ocorreram:

- a) Será avaliado pela Direção Técnica e em casos de demência, pelo médico assistente e/ou médico de família mediante os seus pareceres, a Direção poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência;
- b) O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa sem que se comprovem os factos;
- c) Todo e qualquer profissional ou utente da Instituição que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos ao idoso que ocorra dentro da Instituição, deve de imediato avisar a Direção Técnica que efetua o registo, informando de seguida o Presidente da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, da situação;
- d) A Direção, em conjunto com a equipa técnica, avalia a situação e decide a atitude a tomar: quando se tratar de profissional a cometer a infração, a punição poderá ir desde advertência verbal, ao processo disciplinar e à demissão. Quando se tratar de idoso que cometa a infração, poderá ser alvo de processo disciplinar e ser expulso da “Casa dos Avós”;
- e) Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público a situação deve ser dada a conhecer pela Direção às autoridades competentes.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLI - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser do conhecimento dos utentes e seus representantes legais e aprovadas pela Direção da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS e comunicadas ao Instituto de Segurança Social de Portalegre se devido.

NORMA XLII - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, de acordo com a legislação aplicada às IPSS.

NORMA XLIII - FORO COMPETENTE

Tem competência para resolução de eventuais litígios o Tribunal Judicial de Ponte de Sor.

NORMA XLIV - APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

1. Em tudo o que o presente regulamento for omissa compete à Direção da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, decidir, sem prejuízo da legislação em vigor.
2. O presente regulamento entra em vigor, sem prejuízo das mensalidades já estipuladas para o ano de 2018.
3. Este regulamento, foi aprovado por deliberação da Direção da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor Novembro de 2018 e entra em vigor de imediato.

Ponte de Sor, 14 de Novembro de 2018

