



**REGULAMENTO
INTERNO
LAR**

www.cprn.pt

2015

REGULAMENTO INTERNO LAR

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito e Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Casa do Povo de Ribeira do Neiva, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga, desde Julho de 1994, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado no estatuto da Casa do Povo de Ribeira do Neiva e pela legislação das IPSS.

NORMA III Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A Casa do Povo de Ribeira do Neiva na resposta social de Estrutura Residencial para Idosos assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alojamento coletivo, destinado a pessoas com idade correspondente ou superior à idade estabelecida para a reforma, ou de idade inferior em condições excecionais, a considerar

caso a caso e de acordo com as orientações técnicas existentes e que se encontrem em situação de risco de perda de independência e/ou autonomia que, por opção própria, ou por ausência de retaguarda familiar, necessitem de cuidados específicos, inexistentes no seu meio habitual;

2. Alojamento temporário, como forma de apoio à família.

As atividades desenvolvidas na Estrutura Residencial para Idosos têm como objetivos:

- a) Promover a qualidade de vida e a inclusão social;
- b) Assegurar a prestação de cuidados e serviços adequados à satisfação das necessidades e à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- c) Contribuir para a estabilização e/ou retardamento do processo de envelhecimento, assegurando as condições de estabilidade necessárias para a manutenção da autonomia e da independência, aspetos indispensáveis para a organização de atividades da vida diária;
- d) Privilegiar a interação com a família e/ou outros significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

A admissão das pessoas idosas na valência de Estrutura Residencial da Casa do Povo de Ribeira do Neiva é da responsabilidade da respectiva Direção, após parecer da Diretora Técnica e será feita de acordo com as normas que constam do presente regulamento.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, onde constem os dados de identificação relativos ao cliente e representantes legais e que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do bilhete de identidade ou certidão de nascimento;
- b) Fotocópia do cartão de contribuinte;

- c) Fotocópia do cartão de saúde;
- d) Fotocópia do cartão de beneficiário/pensionista;
- e) Declaração médica comprovativa da inexistência de doença infeto-contagiosa, ou perturbação mental, e resumo do processo clínico;
- f) Declaração de rendimentos, com fotocópia de declaração do IRS entregue na Repartição de Finanças de documento comprovativo;
- g) Termo de responsabilidade, celebrado entre utente ou familiar e Instituição, de onde constem o serviço prestado ao utente e a comparticipação correspondente ao mesmo;
- h) Contrato de prestação de serviços assinado pelas partes.

2. O pedido de candidatura deverá ser formulado pelo idoso, ou parente que se responsabilize pela frequência do utente.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Ser sócio da Casa do Povo de Ribeira do Neiva;
- b) Ter residência numa das sete freguesias;
- c) Ter residência no concelho;
- d) Falta de apoio familiar e/ou social regular;
- e) Viver em isolamento social ou geográfico;
- f) Viver em situação de desajustamento ou conflito familiar grave;
- g) Condições habitacionais;
- h) Recursos económicos;
- i) Ter outros parentes, nomeadamente cônjuge já a frequentar a Instituição;
- j) Outras situações serão objecto de análise por parte da equipa Técnica e Direção.

2. Para a admissão, é ainda essencial reunir as seguintes condições:

- a) Não sofrer de doença infeto-contagiosa;
- b) Não apresentar perturbação mental que ponha em risco a integridade física dos utentes, ou perturbe o normal funcionamento da Estrutura Residencial;

NORMA VIII

Admissão

1. Após a entrada da ficha de inscrição, é dado parecer pelo Diretor Técnico, com vista à tomada de decisão por parte da Direção.

2. Havendo vaga, se a decisão for favorável a admissão é feita imediatamente. Não havendo vaga, fica o idoso inscrito em lista de espera.
3. A admissão terá sempre caráter experimental, pelo período máximo de 60 dias, para avaliação da capacidade de integração do idoso, findo o qual a admissão se torna definitiva ou não, em função do parecer do Diretor Técnico.
4. Em situações de urgência, a admissão será sempre a título provisório, com autorização do Diretor Técnico, sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. A urgência, que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis, será analisada e decidida casuisticamente.
6. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens, pelo que em caso de igualdade de circunstâncias, serão admitidos os que primeiro se inscreveram.

NORMA IX

Processo Individual do Cliente

A Casa do Povo de Ribeira do Neiva dispõe de um processo individual para cada idoso, dos quais consta o seguinte: identificação pessoal, elementos relativos à situação social e financeira, bem como outros elementos considerados relevantes.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X

Instalações

1. A Casa do Povo de Ribeira do Neiva é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, contribuinte n.º 500 964 580, com sede no Lugar da Devesa 4730-150 Duas Igrejas, Vila Verde, telefone n.º 253 381 264, e-mail casapovoribeiraneiva@sapo.pt, cuja constituição foi reconhecida pela Direção-Geral da Segurança Social em 07 de Janeiro de 2005, com efeitos desde 15 de Setembro de 2004.
2. A Casa do Povo de Ribeira do Neiva presta serviço à comunidade através das seguintes valências: Estrutura Residencial para Idosos, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Atividades de Tempos Livres.
3. A Estrutura Residencial para Idosos funciona nos dois pisos da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, com 16 quartos, dos quais 8 têm WC privativo, 2 WC para apoio às higiènes, WC

feminino e masculino, 2 copas, farmácia, sala de estar, refeitório, sala de atividades, ginásio e capela.

NORMA XI

Horários de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Idosos, funciona 24 horas por dia, durante todo o ano, sem qualquer interrupção na sua atividade.
2. O horário de funcionamento das visitas decorre entre as 14h00 e as 18h00, todos os dias da semana.

NORMA XII

Serviços Assegurados

1. A Estrutura Residencial para Idosos assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Refeições;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Animação/Ocupação/Lazer;
 - e) Todos os serviços necessários à promoção do bem-estar geral, de acordo com as possibilidades da Instituição.
2. A ementa e os horários das refeições devem constar de documento escrito e exposto em local visível e adequado;
3. Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Direção, estabelecer parcerias locais possíveis, por forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade.

NORMA XIII

Ausência Temporária das Instalações

Sempre que o cliente pretenda deslocar-se à casa de familiares ou outros, deverá comunicá-lo antecipadamente. Neste caso, a Casa do Povo de Ribeira do Neiva não se responsabiliza por qualquer incidente ocorrido.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

A entrada de visitas na valência Estrutura Residencial para Idosos pode ocorrer diariamente, de acordo com o horário definido pela instituição, sem prejuízo do bom funcionamento da mesma e do bem-estar dos idosos.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

A mensalidade deverá ser paga até ao 8º dia do mês seguinte àquele a que se refere; (Exemplificando: a mensalidade referente ao mês de Janeiro, deverá ser paga até ao dia 8 de Fevereiro).

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações

1. O cliente deverá participar nas despesas de funcionamento da Estrutura Residencial, de acordo com o rendimento mensal do seu agregado familiar;
2. O cliente deverá apresentar provas anuais do seu rendimento mensal, ficando as comparticipações sujeitas a possíveis atualizações, a realizar no mês de Fevereiro de cada ano;
3. No caso dos clientes não apresentarem as declarações anuais de rendimentos, fica a mensalidade sujeita à aplicação da taxa máxima praticada;
4. O montante da comparticipação mensal do cliente é fixado atendendo ao seu rendimento e/ou ao do seu agregado familiar. Serão considerados ainda outros eventuais indicadores de riqueza;
5. No cálculo das comparticipações dos clientes, será considerado o valor das despesas fixas mensais, desde que devidamente justificadas.
6. O cálculo do Rendimento “Per Capita” do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo:

R = Rendimento “Per Capita”

RF = Rendimento anual ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

7. A comparticipação mensal do utente pela frequência da valência Estrutura Residencial corresponde a 70% do rendimento *per capita* do agregado familiar.
8. Poderão ocorrer acréscimos das mensalidades, quando houver situação de dependência, quando ocorram serviços extra, ou quando houver indícios de outros rendimentos do agregado familiar, não declarados.

NORMA XVII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal adequado ao bom funcionamento da Estrutura Residencial comportará:

- a) Diretora Técnica; *
- b) Administrativa; *
- c) Auxiliares de Lar;
- d) Auxiliares de limpeza; *
- e) Cozinheiras; *
- f) Ajudantes de cozinha; *
- g) Auxiliar de lavanderia; *
- h) Educadora Social; *
- i) Psicóloga; *
- h) Médico;
- i) Enfermeiro.

* Funcionários comuns a outras valências

NORMA XVIII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica compete a Manuela Soares, Técnica Superior de Serviço Social.
2. O responsável pela Direção Técnica responde, perante a Direção, pelo funcionamento geral da Estrutura Residencial para Idosos;
3. O Diretor Técnico, deve ser substituído nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, a designar com a aprovação da Direção;
4. O Diretor Técnico, deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas.

NORMA XIX

Funções do Diretor Técnico e Pessoal Auxiliar

1. As funções do Diretor Técnico incluem:
 - 1.1. No âmbito da gestão:
 - a) Assegurar o funcionamento da valência dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
 - b) Criar condições que garantam aos clientes um clima de privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o serviço de cozinha, e providenciando à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes à valência, tendo em vista a melhoria da prestação de serviços;
- e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes no âmbito da valência;
- f) Avaliar as necessidades de formação de pessoal e proporções com vista à sua satisfação;
- g) Participar nas reuniões da Direção quando solicitada e tratar dos assuntos relativos ao funcionamento da valência;
- h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- i) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- l) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da valência, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- m) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço de pessoal, com vista à sua promoção;
- n) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal adstrito à valência.

1.2. No âmbito do Serviço Social:

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão;
- b) Estudar e propor a participação dos utentes de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes, com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral.

1.3. No âmbito da Animação/Ocupação:

- a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;

- b) Participar na planificação e avaliação das diversas ações desenvolvidas, de acordo com o plano de atividades e os objetivos a atingir;
- c) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições, sobretudo ao nível do concelho;
- d) Fomentar a participação dos idosos na vida diária da instituição.

2. As funções do pessoal auxiliar de lar são:

- a) Executar cuidados de higiene e conforto dos clientes;
- b) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- c) Colaborar nas tarefas de alimentação dos clientes;
- d) Acompanhar os clientes dentro da Instituição ou quando haja deslocações ao exterior;
- e) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor com o devido enquadramento técnico.

3. As funções do pessoal de cozinha e respetivos auxiliares incluem:

3.1. Do Cozinheiro:

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições:
Pequeno almoço;
Almoço;
Lanche;
Jantar.
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- d) Apresentar superiormente a listagem de equipamento necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração das ementas;
- f) Responsabilizar-se pelo armazenamento e conservação em boas condições dos géneros alimentícios;
- g) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições.

3.2. Do Ajudante de Cozinheiro:

- a) Apoiar a preparação e confecção das refeições;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- d) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- e) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

CAPÍTULO IV

GESTÃO DE SITUAÇÕES DE MAUS-TRATOS

NORMA XX

Definição e Tipificação dos Maus Tratos

1. São considerados maus tratos todas as ações ou omissões que desrespeitam os direitos fundamentais da pessoa idosa, cometidas com ou sem intencionalidade, não só pelos colaboradores, mas também por outros clientes e significativos.
2. Os maus tratos podem ser tipificados da seguinte forma:
 - 2.1. Maus tratos físicos – agressões, recurso a meios de contenção física inadequada;
 - 2.2. Maus tratos psicológicos e emocionais – insultar, caluniar, aterrorizar, tratar de forma brusca ou aos gritos, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada ou pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar nas atividades desenvolvidas contra a sua vontade ou sem lhe dar hipótese de escolha, não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo e restringindo o acesso a pessoas e afetos;
 - 2.3. Maus tratos sexuais – forçar o residente a sofrer ou a praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade do residente oferecer resistência;
 - 2.4. Maus tratos de feitos patrimoniais – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do residente;
 - 2.5. Maus tratos através do uso de medicamentos – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retraindo o residente, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes;
 - 2.6. Maus tratos por omissão de cuidados – não prestação de cuidados básicos de higiene, saúde, segurança, conforto e alimentação, por parte do cuidador e/ou instituição.

NORMA XXI

Prevenção e Atuação

1. É da responsabilidade da instituição sensibilizar, educar e formar os colaboradores e os próprios residentes no que respeita à prevenção dos maus tratos.
2. Os direitos dos clientes, tal como constam no presente regulamento, deverão estar acessíveis e disponíveis aos clientes e seus significativos, bem como aos colaboradores da Estrutura Residencial.

3. Cabe à direção técnica avaliar regularmente o funcionamento e o comportamento dos colaboradores, clientes e seus significativos, como forma de despistar a ocorrência de eventuais situações de mau trato.
4. Em caso de denúncia ou suspeita de mau trato a estrutura residencial deverá orientar-se pelos seguintes procedimentos:
 - a) Comunicar de imediato a situação à direção da instituição;
 - b) Permitir e/ou facilitar a denúncia dos maus tratos sem risco de retaliação;
 - c) Assegurar a confidencialidade e o respeito no tratamento da informação que deverá ser cuidadosamente registada, garantindo a segurança da vítima e do responsável pela denúncia, quando este não é a vítima;
 - d) Realizar uma avaliação multidisciplinar de forma a averiguar corretamente a situação e os factos respectivos;
 - e) Em caso de confirmação da situação de mau trato por parte de um colaborador, outro cliente ou significativos, cabe à direção da instituição informar, formar e apoiar o cliente e os seus significativos a superar a situação ou, em casos extremos, a acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente;
 - f) Em caso de confirmação da situação de mau trato por parte de um colaborador, a direção da instituição poderá proceder à instauração de um processo disciplinar e decidir quanto ao modo de atuação mais adequado à situação ocorrida, salvaguardando a integridade, segurança e não discriminação do cliente.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos e Deveres dos Clientes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da Estrutura Residencial da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, têm ainda os seguintes direitos:
 - a) Usufruir dos serviços existentes;
 - b) Conhecer antecipadamente as atividades programadas;
 - c) Respeito pela sua personalidade, identidade e privacidade;
 - d) Usufruir de cuidados específicos, de acordo com os recursos humanos e materiais disponíveis na Instituição, sempre que a sua situação pessoal o justifique;

e) Participar na elaboração do plano de atividades a desenvolver, e/ou outros assuntos que lhe digam diretamente respeito.

2. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da Estrutura Residencial da Casa do Povo de Ribeira do Neiva, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as regras estabelecidas no Regulamento Interno;
- b) Participar no custo dos serviços prestados de acordo com o estipulado no presente regulamento;
- c) Comportar-se de forma correta e respeitosa com os outros utentes e os funcionários da Casa do Povo de Ribeira do Neiva.

NORMA XXIII

Direitos da Entidade Gestora Da Instituição

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXIV

Deveres da Entidade Gestora Da Instituição

São deveres da entidade gestora da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
3. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
4. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
5. Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXV

Alterações ao Regulamento

As normas do presente regulamento poderão a qualquer momento, ser alteradas por decisão da Direção da Casa do Povo de Ribeira do Neiva e comunicadas aos clientes e seus representantes



legais, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.

NORMA XXVI
Integração de Lacunas

Os casos omissos no presente regulamento serão discutidos e resolvidos pela Direção da Casa do Povo de Ribeira do Neiva.

NORMA XXV
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Janeiro de 2012.