

REGULAMENTO INTERNO
ALDEIA GRAÇA DE SÃO FILIPE
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Norma 1.^a

Âmbito de aplicação

1. A Graça de São Filipe é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sob a forma de Associação de Solidariedade Social, com sede na União de Freguesias de S. Martinho do Bispo e de Ribeira de Frades, no concelho de Coimbra, sob a inscrição n.º 1/80, desde 29 de Agosto de 1980.
2. A Graça de São Filipe tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 21 de Dezembro de 1988, para o desenvolvimento da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI - e que se rege pelas seguintes normas:

Norma 2.^a

Legislação aplicável

A resposta social ERPI rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro - aprova o estatuto das IPSS;
- b) Despacho normativo n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março – define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social e estabelece o respetivo regime;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3.ª

Destinatários e Objectivos

1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI:
 - a) Pessoas com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança não possam permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada;
 - c) Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objectivos da Graça de São Filipe:
 - 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 e oportunidades para a estimulação da memória, respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontade 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 inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g) Contribuir para a conciliação com a vida familiar do idoso;
 - h) Promover o envolvimento e competências da família;

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado, da autoestima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, 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) Proporcionar a integração em ambientes estimulantes, desenvolvendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Norma 4.^a

Cuidados e serviços

- 1.** A Graça de São Filipe assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - g) Apoio no desempenho das actividades de vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem e de medicina geral;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos.
- 2.** A Graça de São Filipe permite e promove:
 - a) Convivência social entre residentes, familiares e amigos, com os cuidadores e a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representantes legais no apoio ao residente.
- 3.** A Graça de São Filipe assegura ainda outras actividades e serviços, nomeadamente:
 - a) Passeios e actividades de âmbito sociocultural;

- b) Jogos de carácter desportivo de acordo com o interesse e a capacidade física de cada idoso;
- c) Apoio espiritual quando solicitado pelo idoso;
- d) O acompanhamento do idoso por um funcionário, sempre que possível e necessário nas saídas para consultas médicas ou tratamentos de saúde, na impossibilidade de um familiar o fazer;
- e) Serviços de cabeleireira e esteticista;
- f) Aquisição de medicamentos e artigos de protecção e higiene pessoal;
- g) Equipamento de suporte sanitário (ex: sondas, soro, oxigénio, etc.);
- h) Tratamento de roupa pessoal delicada que imponham limpeza a seco;
- i) Transporte para consultas ou tratamentos no exterior, desde que haja disponibilidade da viatura e que o idoso não tenha outra alternativa.

Norma 5.^a

Instalações

1. A Graça de São Filipe está sediada em Bencanta, freguesia de São Martinho do Bispo e Ribeira de Frades, concelho e distrito de Coimbra e as suas instalações são compostas por:
 - a) Quartos individuais e duplos com casa de banho privativa;
 - b) Instalações sanitárias comuns;
 - c) Três salas de banho assistidas;
 - d) Sala de refeições;
 - e) Sala de convívio;
 - f) Salão multiusos;
 - g) Sala de atividade física;
 - h) Diversos espaços comuns;
 - i) Capela;
 - j) Cozinha;
 - k) Economato;
 - l) Lavandaria;
 - m) Secretaria;
 - n) Cabeleireiro;
 - o) Vestiários;

- p) Sala de vigilantes;
 - q) Gabinete de Direção;
 - r) Gabinete de Direção Técnica;
 - s) Gabinete de Animadora;
 - t) Gabinete médico;
 - u) Gabinete de enfermagem;
 - v) Diversos espaços exteriores, jardins e zonas de lazer;
 - w) Arrumos e garagens;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

Processo de admissão de utentes

Norma 6.^a

Condições de admissão

São condições de admissão na Graça de São Filipe as previstas no presente capítulo, bem assim como as condições previstas na norma 3.^a do presente regulamento.

Norma 7.^a

Inscrição

1. Para efeito de inscrição, o utente ou o seu representante legal 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 efectuadas, mediante entrega da seguinte documentação:
 - a) Cartão de cidadão ou bilhete de identidade do utente e do seu representante legal, quando este exista;
 - b) Cartão de contribuinte identidade do utente e do seu representante legal, quando este exista;

- c) Cartão de beneficiário da segurança social do utente e do seu representante legal, quando este exista;
 - 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;
 - f) Comprovativo de rendimentos e despesas do utente e do seu agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informação dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. A ficha individual de inscrição é fornecida pela secretaria da Graça de São Filipe e os documentos acima indicados deverão ser entregues ao Director Técnico na sede da instituição de segunda a sexta feiras das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00.
 3. Em caso de dúvida, a Graça de São Filipe poderá solicitar documentos adicionais.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectiva documentação de suporte, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção de dados em falta.

Norma 8.^a

Crítérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão de utentes, nomeadamente:
 - a) Situação económica desfavorecida;
 - b) Situação de risco;
 - c) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
 - d) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação de cuidados necessários;
 - e) Ser familiar de outro utente da instituição;
 - f) Ser natural ou residente no concelho de Coimbra.
2. Após aplicação dos critérios acima indicados e em caso de empate, dar-se-á prioridade aos associados da Graça de São Filipe.

Norma 9.^a

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo Director Técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando se justificar.
2. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou ao seu representante legal no prazo de 15 dias, por escrito.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura do processo individual, que terá por objecto permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
6. Em situação de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director Técnico e com autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No acto de admissão é devido o pagamento da comparticipação familiar, proporcional aos dias do mês em que é admitido.
8. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível de admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
9. O facto referido no número anterior será comunicado ao utente ou ao seu representante legal telefonicamente.

Norma 10.^a

Acolhimento de novos utentes

1. No caso de admissão de novos utentes, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas informações sobre o funcionamento da Graça de São Filipe, nomeadamente o presente regulamento interno e as tabelas de comparticipação familiar.
2. O período de adaptação do utente é de 30 dias.

3. Durante o período referido no número anterior 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 dos espaços da Graça de São Filipe, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentação do programa de actividades existente;
 - e) Informação dos instrumentos de participação dos utentes na vida da Graça de São Filipe, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Identificação dos aspectos mais significativos do regulamento interno do funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaboração de uma lista de pertences do utente.
4. Findo o período de adaptação referido na presente norma e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os factores que determinaram a sua não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações, sendo concedido um novo período de trinta dias.
5. Se a inadaptação ainda persistir, é dada a possibilidade quer ao utente quer à Graça de São Filipe de rescindir o contrato.

Norma 11.^a

Processo individual do utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Identificação e contacto do familiar ou do seu representante legal;
 - c) Data de admissão;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação a situação social;
 - f) Processo de saúde que possa ser consultado autonomamente;
 - g) Plano individual de cuidados (PIC);

- h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem assim como de ocorrências de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivos;
2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada processo deve estar permanentemente actualizado.

CAPÍTULO III

Regras de funcionamento

Norma 12.^a

Horário de funcionamento

1. A Graça de São Filipe funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano.
2. O horário de funcionamento e atendimento dos serviços administrativos é das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30m.

Norma 13.^a

Horário das visitas

1. O horário das visitas é das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h30. Havendo um período de visitas em horário de Verão das 20h00 às 21h00. As visitas devem sempre dirigir-se à Secretaria ou ao responsável de serviço, anunciando a sua presença.
2. O horário das visitas encontra-se afixado em local visível.

Norma 14.^a

Cálculo do Rendimento

1. 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: rendimento global do utente (anual ou anualizado);

D: despesas mensais fixas.

2. Para efeito de determinação do montante de rendimento do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensão de velhice, de invalidez, de sobrevivência, de aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso do prédio ou parte, serviços relacionados com essa cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida e o subarrendatário e a paga pelo senhorio, cedência de uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns do prédio. Sempre que destes prédios não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, 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 do artigo 5.º do CIRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários do utente ou de outro elemento do agregado familiar, à data de 31 de Dezembro do ano

relevante, considera-se como rendimento, o montante resultado da aplicação de 5%;

- e) Outras fontes de rendimentos, 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) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - c) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - d) Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

Norma 15.^a

Tabela de participações

- 1.** O valor da participação mensal na Graça de São Filipe 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 n.º 3 da Norma 14.^a do presente regulamento é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
- 3.** A prova dos rendimentos do utente é feita mediante apresentação da declaração do IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros elementos probatórios.
- 4.** Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou na falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente até ao limite da participação máximo que se fixa em €1500,00 (mil e quinhentos euros).
- 5.** A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente e/ou o seu representante legal disso tomará conhecimento, mediante a apresentação da nova tabela, que entrará em vigor no 60.º dia posterior à sua apresentação pela Graça de São Filipe.
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 da presente norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das participações do utente e familiares exceder 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado.

Norma 16.^a

Revisão da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, 15 dias seguidos.
2. As comparticipações familiares serão revistas no início de cada ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Devem a cada ano entregar documentos comprovativos dos seus rendimentos.

Norma 17.^a

Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao décimo segundo dia do mês a que respeita e deverá ser efectuado por transferência bancária ou na secretaria da Graça de São Filipe.
2. O valor da mensalidade será objecto de revisão no início de cada ano civil.
3. Os serviços não incluídos na comparticipação familiar devem ser liquidados nos primeiros dez dias do mês seguinte ao da sua realização.
4. Em caso de falta de pagamento superior a sessenta dias, a Graça de São Filipe poderá suspender a permanência do utente até regularizar as suas mensalidades e após realizada uma análise individual ao caso.

CAPÍTULO IV

Da prestação dos cuidados e serviços

Norma 18.^a

Alimentação

1. A Graça de São Filipe providencia aos seus utentes uma alimentação adequada e saudável.
2. A dieta alimentar é organizada pela Graça de São Filipe, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica.
3. Para além das refeições principais, pequeno-almoço, lanche e jantar, a Graça de São Filipe proporciona aos seus utentes suplementos alimentares, entre o pequeno-almoço e o almoço e depois do jantar, quando solicitado pelos utentes ou por indicação médica.
4. A Graça de São Filipe elabora e afixa em local visível, semanalmente, o mapa das ementas.
5. Por razões de segurança ou do foro médico, quer os utentes quer as suas visitas não podem trazer quaisquer alimentos do exterior.
6. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução na Graça de São Filipe de bebidas alcoólicas.
7. As refeições são, por regra, servidas na sala de refeições, mas em caso de incapacidade do utente ou de anormal incomodidade poderão, excepcionalmente, ser servidas, no quarto.
8. O normal horário das refeições é o seguinte:
 - a) Pequeno-almoço: das 08h00 às 09h15m;
 - b) Suplemento da manhã: 10h00;
 - c) Almoço: das 12h30 às 13h30m;
 - d) Lanche: das 16h00 às 16h45m;
 - e) Jantar: das 19h00 às 20h00;
 - f) Suplemento da noite: 22h00.

Norma 19.^a

Cuidados de Higiene

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

Norma 20.^a

Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

1. O tratamento de roupas de uso pessoal, cama e casa de banho é assegurado pela Graça de São Filipe.
2. Todas as peças de roupa que os utentes ou seus familiares façam entrar na Graça de São Filipe devem ser identificadas com o número de quarto do utente.

Norma 21.^a

Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. As actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Graça de São Filipe constam do plano de actividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Director Técnico.
3. A Graça de São Filipe, por sua iniciativa ou em cooperação com outras instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao bem-estar físico, psicológico e social dos utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação de tempos livres, nomeadamente, visitas culturais e recreativas, bem como diversos tipos de animações no interior da Instituição.
4. Os critérios de participação nas iniciativas mencionadas no número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio aos utentes, especialmente aos de maior vulnerabilidade ou dependência funcional.
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou ao seu legal representante.

6. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis pelos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando sejam efectuados passeios ou deslocações em grupo.
7. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

Norma 22.^a

Apoio no desempenho das actividades da vida diária

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

Norma 23.^a

Cuidados de Medicina Geral, enfermagem e acesso a cuidados de saúde

1. O controlo médico periódico e os cuidados de enfermagem são prestados pela Graça de São Filipe.
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, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Graça de São Filipe.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 24.^a

Administração de fármacos

A Graça de São Filipe assegura a administração da medicação prescrita.

Norma 25.^a

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 Graça de São Filipe pode

providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 26.^a

Mobilidade

1. Os utentes dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora das instalações da Graça de São Filipe, à excepção das zonas de serviço.
2. As saídas devem processar-se no horário das 08h00 às 22h00 e sempre com comunicação prévia ao funcionário responsável.
3. A Direcção pode condicionar as saídas dos utentes em situações de incapacidade física ou psíquica, a fim de garantir a segurança do utente.
4. A Graça de São Filipe funciona em regime aberto, pelo que as deslocações não programadas pela Graça de São Filipe são da inteira responsabilidade do utente, da sua família e/ou do responsável legal.
5. Aquando da sua admissão, o utente ou o seu legal representante deverão assinar uma declaração onde se responsabilizam pela sua livre circulação.

Norma 27.^a

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, seja dinheiro ou outros bens.
2. Caso o utente entregue à Graça de São Filipe dinheiro, este será depositado numa conta corrente para que possam utilizar o seu dinheiro sempre que necessário.
3. No caso de serem entregues outros bens, estes serão relacionados, conferidos e entregues ao Director Técnico, que providenciará o seu acondicionamento, dando conhecimento desse fato à Direcção.
4. Sempre que sejam confiados bens à Graça de São Filipe, será elaborado um documento onde se relacionem todos os bens e valores do utente.
5. O documento deverá ser assinado pelo utente ou pelo seu legal representante e pelo Director Técnico da Graça de São Filipe.

6. Todos os bens/valores que não sejam especificamente confiados à Graça de São Filipe são da exclusiva responsabilidade do utente.
7. Em caso de manifesta incapacidade do utente, a Graça de São Filipe reserva-se no direito de relacionar e conferir os seus pertences, ficando à sua guarda, até que seja estabelecido contacto com a família ou legal representante do utente.
8. Caso o utente não tenha familiares ou responsáveis, a Graça de São Filipe requererá a intervenção do Ministério Público.
9. Sempre que o utente verifique a falta de qualquer pertence/valor, deve, de imediato, comunicar à Direcção, para que esta, com a maior brevidade possível, possa desencadear as necessárias diligências ao apuramento dos factos.
10. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Norma 28.^a

Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direcção da Instituição é acordada previamente no acto 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.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V

Recursos Humanos

Norma 29.^a

Pessoal

O quadro de pessoal afeto à Graça de São Filipe encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional definido de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente a CCT entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais e que passam a indicar-se:

1. Director Técnico, a quem compete:

- a) Dirigir e assumir a responsabilidade pela programação de actividade, coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica ao bom funcionamento, em especial;
- b) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- d) Promover reuniões com os utentes, nomeadamente para preparar as actividades a desenvolver;
- e) Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais, recreativas e ocupacionais;
- f) Orientar os serviços tendo em conta o seu bom funcionamento;
- g) Zelar pelo bem-estar e segurança dos utentes e funcionários da instituição.

No âmbito do Serviço Social é responsável por:

- a) Estudar a situação socioeconómica, aplicar os critérios definidos e propor a admissão;
- b) Acompanhar o utente aquando do acolhimento com vista a facilitar a sua integração;
- c) Organizar e manter actualizado o processo individual;
- d) Coordenar a elaboração, implementação e avaliação do Plano Individual de Cuidados;

- e) Prestar apoio aos utentes promovendo a sua autoestima e prevenindo a conflitualidade;
- f) Fomentar a participação dos utentes na vida da instituição;
- g) Proporcionar momentos de interacção com os familiares, amigos e a comunidade em geral.

2. Técnico Superior de Animação Sociocultural a quem compete:

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objectivos da instituição;
- b) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;
- c) Proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal, métodos pedagógicos e de animação.

3. Enfermeiro, a quem compete:

- a) Prestar cuidados de enfermagem aos utentes, em várias circunstâncias;
- b) Administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão;
- c) Colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão.

4. Encarregado de Serviços Gerais, a quem compete:

- a) Organizar e promover o bom funcionamento dos serviços gerais
- b) Coordenar e orientar a actividade dos trabalhadores da área dos serviços gerais sob a sua responsabilidade;
- c) Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.

5. Ajudante de Acção Directa, a quem compete:

- a) Proceder ao acompanhamento dos utentes na fase inicial da sua integração;
- b) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos utente e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;
- c) Assegurar a alimentação regular dos utentes;

- d) Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- e) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- f) Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos utentes dentro e fora da instituição;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

6. Auxiliar de Serviços Sociais

- a) Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Servir refeições aos utentes;
- d) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria, profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

7. Administrativos, a quem compete:

- a. Executar várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância do escritório onde trabalha;
- b. Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado;
- c. Examinar o correio recebido, separando-o, classificando-o e compila os dados que são necessários para preparar as respostas;
- d. Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras e vendas;
- e. Receber pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviços competentes;
- f. Colocar em caixa os pagamentos de contas e entregas de recibos;
- g. Escrever em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior;
- h. Preencher formulários oficiais relativos ao pessoal ou à instituição;
- i. Ordenar e arquivar recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos;
- j. Prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.

8. Cozinheiro, a quem compete:

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- b) Empratar e guarnecer a refeição a servir;
- c) Elaborar ou contribuir para a confeção das ementas;
- d) Receber os produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- e) Executar a limpeza da cozinha, utensílios, equipamentos e economatos de alimentação.

9. Pessoal de Lavandaria, a quem compete:

- a) Efetuar o tratamento completo das roupas (lavar, secar e engomar);
- b) Distribuir e arrumar as roupas dos utentes;
- c) Executar trabalhos de costura na manutenção das peças de vestuário.

10. Pessoal da Manutenção a quem compete:

- a) Zelar e executar actos que garantam a manutenção de todo o espaço interior e exterior;
- b) Conduzir veículos, seguindo percursos estabelecidos.

Norma 30.^a

Direcção/Coordenação Técnica

1. A Direcção Técnica da Graça de São Filipe compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. Ao Diretor Técnico compete dirigir e assumir a responsabilidade pela programação de actividade, coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica ao bom funcionamento, em especial:

- a) Promover reuniões com o pessoal;
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Promover reuniões com os utentes, nomeadamente para preparar as

actividades a desenvolver;

d) Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais, recreativas e ocupacionais;

e) Desenvolver actividades no âmbito do serviço social.

CAPÍTULO IV

Direitos e deveres

NORMA 31.^a

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 Graça de São Filipe na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-

- se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição e os funcionários da Graça de São Filipe;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Contribuir para a promoção da segurança e bem estar psíquico e social de todos os utentes;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente.
 - i) Contribuir para o bom ambiente entre todos, promovendo uma convivência harmoniosa, um ambiente tranquilo e não ruidoso;

Norma 32.^a

Direitos e deveres da Graça de São Filipe

1. São direitos da Graça de São Filipe:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Beneficiar da 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 acto 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) Suspender este serviço, sempre que um utente, grave ou reiteradamente, viole 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) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as 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 audição dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 33.^a

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 34.^a

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

1. A prestação dos serviços considera-se interrompida quando o utente se ausenta por motivo de férias ou internamento hospitalar, por um período igual ou

superior a 15 dias consecutivos.

2. A comunicação para efeitos do período de férias deve ser feita com 7 dias de antecedência.
3. Nas situações referidas no número anterior, haverá lugar a uma redução de 15% da participação familiar mensal.

Norma 35.^a

Cessação da prestação e serviços por facto não imputável à Graça de São Filipe

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
 - a) Ausência injustificada pelo utente ou pelo seu representante legal superior ao período de saída temporária acordada;
 - b) Caducidade, logo que se verifique a impossibilidade de funcionamento da resposta social;
 - c) Impossibilidade superveniente, nomeadamente em casos de doença do utente para a qual a Graça de São Filipe não tenha resposta adequada ou em caso de morte do utente.
2. A cessação pode ainda ocorrer sempre que se verifiquem circunstâncias que, pela sua gravidade e natureza, inviabilizem a subsistência da relação estabelecida, designadamente a violação grave e/ou reiterada do presente regulamento ou contrato de prestação de serviços celebrado com a Graça de São Filipe.
3. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescindir o contrato de prestação de serviços.

Norma 36.^a

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que será disponibilizado sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

Norma 37.^a

Livro de registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de

suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

2. O Livro de Registo de Ocorrências deve ser solicitado sempre que se mostre necessário.

CAPÍTULO V

Disposições finais

Norma 38.^a

Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento da resposta social resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3. As alterações serão igualmente comunicadas ao ISS, IP/Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 39.^a

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 40.^a

Disposições complementares

1. Em caso de agravamento do estado de saúde do utente, este será encaminhado para os serviços hospitalares e com a intervenção dos serviços de emergência médica quando necessário.
2. O Director Técnico deverá informar os familiares e/ou responsável pelo utente, assim que possível.
3. Em caso de falecimento do utente será confirmado o óbito pelo médico da Graça de São Filipe ou com recurso aos serviços de emergência médica.
4. O Director Técnico comunicará o óbito aos familiares e/ou ao responsável pelo utente, devendo estes proceder de imediato à retirada do corpo.
5. O familiares e/ou ao responsável pelo utente assumirão todos os encargos decorrente do disposto no número anterior.
6. O espólio do utente deverá ser levantado no prazo máximo de 30 (trinta) dias sob pena de, findo esse período, os pertences do utente não sejam reclamados, reverterem a favor da Graça de São Filipe.

Norma 41.^a

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no 30.º dia seguinte ao da Assembleia Geral que deliberar a sua aprovação.