

Casa do Povo de Panóias



Regulamento Interno da Resposta Social:

***Estrutura Residencial para
Pessoas Idosas***

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Handwritten signature/initials in the top right corner.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, com acordo de cooperação para a resposta social ERPI, celebrado com o Centro Distrital de Beja em 21/09/1998, possui a capacidade para 22 utentes.

Esta resposta social desenvolve atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionalmente a animação cultural e a ocupação dos tempos livres dos utentes.

A resposta social ERPI destina-se a receber idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, excecionalmente, de outras idades quando a saúde física ou mental o justifiquem.

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, da Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia são:

1. Decreto-lei n.º 371/2007 de 6 de novembro;
2. Portaria n.º 67/2012 de 21 de março;
3. Decreto - lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro;
4. Circular n.º 4 de 16/12/2014 da DGSS;
5. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho;
6. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

Alta
2010

NORMA III
Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes 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 utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alojamento;
2. Alimentação, constituída por cinco refeições diárias: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
3. Tratamento de roupa pessoal e de camas;
4. Apoio nas atividades da vida diária;
5. Cuidados de higiene;
6. Cuidados de saúde;
7. Ocupação e convívio.

Não se consideram incluídas na mensalidade, os seguintes serviços, que serão debitados aos utentes à parte:

1. Transporte de urgência;
2. Serviços de estética;
3. Exames, análises, medicamentos, entre outros;
4. Extras de carácter pessoal, como por exemplo fraldas.

Asi
Gozi
West

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando no entanto com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação de saúde o justifique;
2. Vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato da candidatura.

NORMA VI
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade e, quando necessário, do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte e, quando necessário, do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social e, quando necessário, do representante legal;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, bem como o comprovativo da sua situação clínica, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente.

- 
2. Para efeitos de validação, a candidatura deverá ser efetuada junto dos serviços administrativos da Instituição, devidamente assinada pelo representante legal do candidato;
 3. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte:

De Segunda a Sexta das 9:00 – 12:30 e das 14:00 às 17:30

4. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no ato da candidatura;
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades parentais/poder paternal ou determine a tutela/curatela;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:

1. Indivíduos económica e socialmente mais desfavorecidos;
2. Inexistência de condições habitacionais, sociais e económicas compatíveis com a manutenção da dignidade do candidato;
3. Inexistência ou incapacidade de familiares para a prestação dos cuidados de que carece;
4. Risco de isolamento social.

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios acima referidos, e em caso de empate serão tidos em conta os seguintes critérios:

1. Ser sócio da Instituição;
2. Ser utente de uma das respostas sociais da Instituição;
3. Ser natural e/ou residente na Freguesia de Panóias.

H. J. M. J. M. J. M.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção da Instituição;
3. A decisão será dada a conhecer ao candidato no prazo de 8 dias;
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
 - 4.1. A mensalidade do mês em vigor, determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita", segundo tabela legalmente estabelecida, de acordo com orientações da Circular nº4 da Direção Geral da Segurança Social.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Utentes

Regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos utentes:

1. São dadas a conhecer as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos interventores na prestação de serviços;
2. O responsável pela supervisão do pessoal prestador dos cuidados está presente durante o programa de acolhimento do utente na resposta social;
3. São efetuados registos, datados e assinados, relativos ao acolhimento inicial, e os mesmos fazem parte integrante do processo individual do utente.

NORMA X

Processo Individual do Utente

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia de acordo com a legislação em vigor, dispõe de um "Registo Individual" do utente, designado como Processo Individual do Utente, sendo constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a

Handwritten signature/initials in the top right corner.

aceitação da ficha de inscrição, a qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.

Fazem parte deste processo individual, que acompanha o utente ao longo da sua relação com a estrutura residencial, entre outros, os seguintes documentos:

- Ficha de Informação disponibilizada ao utente;
- Ficha de Inscrição;
- Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- Contrato;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente;
- Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (por exemplo, Declaração de Rendimentos, Bilhete de Identidade, Número de Contribuinte);
- Dados de identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- Processo individual de saúde;
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- Ficha de avaliação diagnóstica;
- PIC (Plano Individual de Cuidados).

O processo individual do utente é arquivado na Instituição em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Para solicitar a admissão no lar, deve-se proceder à inscrição para internamento em impresso próprio junto aos serviços administrativos da Instituição;
2. Sempre que o número de inscrições exceda a capacidade da Instituição, proceder-se-á ao respetivo ordenamento em lista de espera, este facto é comunicado ao representante do utente no momento da inscrição;

- H. Martins
M. Costa
Filiz*
3. Tem prioridade, os utentes de Centro de Dia ou Serviço de Apoio Domiciliário, bem como os sócios da Instituição e os residentes na Freguesia de Panóias em caso de empate;
 4. A saída da lista de espera será por motivo de desistência ou morte;
 5. A lista de espera é verificada de 3 em 3 meses para respetiva atualização.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia está sediada em Panóias, na Rua do Lagar e as suas instalações são compostas por:

- Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
- Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
- Gabinete da Encarregada de Serviços Gerais (em comum com outras respostas sociais);
- Sala de convívio;
- Sala de refeições;
- Cozinha e despensa (em comum com outras respostas sociais);
- Área de serviços de saúde e higiene;
- Área de quartos;
- Casas de banho;
- Lavandaria (em comum com outras respostas sociais);
- Armazém (em comum com outras respostas sociais).

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, durante todo o ano.

Handwritten signature and initials in the top right corner.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

1. De segunda-feira a sexta-feira das 14:00 às 16:00;
2. Fins-de-semana e feriados das 14:00 às 17:00.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 de cada mês, nos serviços administrativos da Instituição;
2. Sempre que se verifique atrasos no pagamento da mensalidade superiores a 60 dias, o processo será encaminhado para o Ministério Público;
3. Em caso de morte ou desistência do utente, o valor da mensalidade terá de ser pago na totalidade conforme o ponto 1 da presente norma.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - Do trabalho dependente;
 - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - De pensões (velhice, invalidez sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);

Handwritten signature/initials in the top right corner.

- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - Prediais;
 - De capitais;
 - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 3.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 3.2. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso de partes comuns de prédios.
- 3.2.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- 3.2.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 3.3. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos

For
Ellat

bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

- 3.4. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 3.5. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 4.1. Ao somatório das despesas referidas no ponto 4, exceto o primeiro ponto, a Instituição estabelece como valor máximo o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
5. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
6. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

7. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
 - 7.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
9. O somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido, pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
10. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
11. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
 - 11.1. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.
12. Os utentes abrangidos pelo acordo com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Beja, participam mensalmente com:
 - Situação de absoluta autonomia - 80% do rendimento *per capita*;
 - Situações de semi-dependência - 85% do rendimento *per capita*;

Handwritten signature/initials

- Situações de grande dependência - 90% do rendimento *per capita*.
- 12.1. À comparticipação familiar apurada nos termos do ponto 12 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
- 12.1.1. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
- 12.1.2. A forma de apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos de comparticipação familiar, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, nota de liquidação e documentos comprovativos de despesas.
13. Não se consideram incluídas na mensalidade, os seguintes serviços, que serão debitados aos utentes à parte:
- Transporte de urgência;
 - Serviços de estética;
 - Exames, análises, medicamentos, entre outros;
 - Extras de carácter pessoal, como por exemplo fraldas.
14. A Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia pode praticar o disposto no Protocolo de Cooperação entre o Ministério da Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas, relativamente ao valor de referência.

NORMA XVII

Refeições

Pequeno-almoço	9:00 Horas
Almoço	12:00 Horas
Lanche	16:00 Horas
Jantar	18:30 Horas (Horário de Inverno)
Jantar	19:00 Horas (Horário de Verão)
Ceia	21:00 Horas

Semanalmente são afixadas as ementas, incluindo os regimes de alimentação especiais.

*Assi
gure.
Wart.*

NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

As atividades lúdicas/serviços prestados pela Instituição não solicitados pelos utentes são suportados pela Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. Sempre que seja organizado um passeio/deslocação, os custos relacionados com alimentação ou transporte são assegurados pela Instituição.
2. Os passeios/deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa próxima (responsável) do utente.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, é comum às outras respostas sociais e encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

*Marc.
Ferreira*

NORMA XXI
Direção Técnica

1. A Direção Técnica da Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada de Serviços Gerais;
3. São funções da Diretora Técnica:
 - Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
 - Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração, avaliação e execução do respetivo plano de cuidados;
 - Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
 - Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
 - Participar em reuniões da Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;
 - Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento deste serviço.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII
Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Todos os utentes têm o direito a um tratamento digno, com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade e individualidade, sendo-lhe assegurado confidencialidade no seu comportamento individualizado;

- 
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 4. Os utentes devem estar livres de qualquer abuso físico ou mental, livres de restrições físicas, salvo por aconselhamento médico escrito ou quando se torna absolutamente necessário para evitar que o utente se auto agrida, salvaguardando assim a sua integridade física;
 5. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados que lhes são prestados;
 6. Os utentes têm direito a participar em todas as atividades da Instituição de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 7. O utente poderá gozar férias junto de familiares sem restrição de tempo, mediante informação prévia à Direção da Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia;
 8. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica, à Encarregada de Serviços Gerais ou no Livro de Reclamações.

NORMA XXIII

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Os utentes devem observar o cumprimento das normas expressas no presente Regulamento Interno, bem como, de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
2. Tratar com respeito os funcionários e dirigentes da Instituição;
3. Assumir total responsabilidade pelos seus bens e valores que não tenham sido expressamente confiados à guarda da Direção;
4. Colaborar com as funcionárias, na medida das suas possibilidades físicas e mentais;
5. Exigir das funcionárias, apenas a execução de funções que se enquadrem exclusivamente no âmbito das suas competências, sem contudo, prescindirem dos cuidados a que têm direito;
6. Avisar com antecedência os responsáveis sempre que pretendam ausentar-se da Instituição por mais de 1 dia;
7. Não é permitido colocar objetos debaixo da cama, guardar géneros alimentícios confeccionados, bem como fumar no edifício;
8. Respeitar o silêncio nos quartos desde que algum companheiro esteja deitado;

9. Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente da Instituição por hospitalização, férias, ou outra situação para que o seu lugar continue assegurado, beneficiando de um desconto de 10%.

Assinatura

NORMA XXIV

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

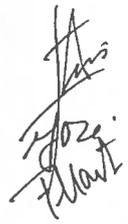
1. A Direção e os funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
5. Á Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia é reservado o direito de suspender este serviço sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente Regulamento Interno, 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.

NORMA XXV

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
2. Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;

- 
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
 7. Proceder à admissão dos utentes com os critérios definidos neste Regulamento;
 8. Manter os processos dos utentes atualizados;
 9. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
 10. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para o bom funcionamento da Instituição.

NORMA XXVI

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 esta é assinada pelo utente/responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Em caso de morte, os bens ou valores existentes serão levantados mediante a apresentação de habilitação de herdeiros.

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

Poderão ser sinalizados três tipos de situações:

1. Saída temporária do utente para outras respostas, nomeadamente, ao nível dos cuidados de saúde ou para a família ou significativos.

Nesta situação, devem ser tomadas algumas medidas:

- O registo em formulário próprio, a contar do conjunto de documentos que compõem o processo individual do utente, dos motivos que enquadram e justificam a medida tomada, caracterizando a situação atual do utente e as medidas a empreender;
- A suspensão temporária do plano individual do utente;

- Handwritten signature*
- A realização e o envio de um relatório técnico discriminado com informações consideradas relevantes, de modo a proporcionar uma melhor adequação da nova resposta ao utente e evitar replicação de fases e processos;
 - O enquadramento e a preparação do utente e significativos para esta saída temporária, transmitindo as informações necessárias sobre o contexto de vida temporário no qual o utente será integrado.
2. Saída permanente do utente, igualmente para outras respostas como os cuidados continuados de saúde, ou abandono da resposta social por vontade do utente, deverão ser tidos em conta:
- A realização e o envio de um relatório técnico discriminado com informações consideradas relevantes;
 - A preparação do utente e significativos para o seu novo contexto vivencial;
 - A preparação dos restantes utentes para a saída do utente, numa lógica de explicitação dos motivos e gestão emocional do grupo.
3. Quando o utente vai de férias:
- A interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA XXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

1. Por morte:
 - A Instituição comunica à família;

- 
- Comunicação aos restantes utentes e colaboradores, conferindo especial atenção aqueles mais próximos do utente;
 - Comunicação formal a outras Instituições com as quais o utente tivesse relacionamento;
 - Entrega dos bens do utente aos significativos;
 - A Instituição assegura o apoio na gestão do luto aos familiares/significativos que tenham tido uma estreita vinculação afetiva ao utente que faleceu;
 - Se não existirem referencias de pessoas próximas e/ou significativos, a Casa do Povo de Panóias – Centro de Dia, assegura o cumprimento das últimas vontades do utente, caso tenham sido expressas e providencia os procedimentos inerentes ao ato fúnebre e zela pela dignidade do ato.
2. Por desistência:
- O utente tem de informar a Instituição 8 dias antes de abandonar esta resposta social, e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da área administrativa sempre que desejado.

Formas de atuação em situação de emergência:

- Em caso de ocorrência de acidente as funcionárias prestam os serviços de primeiros socorros, alertando também as entidades competentes, como o INEM e a GNR.
- Em caso de falecimento de um utente a Instituição contacta a família, informa-a do sucedido, procedendo segundo a mesma.

Modalidade de participação das famílias:

- As famílias são recetivas para colaborarem com a Instituição na informação necessária para a elaboração e aprofundamento dos processos individuais dos utentes;
- As famílias são presentes na Instituição quando solicitadas, contribuindo para as atividades dos seus familiares na mesma;
- E quando solicitadas também prestam as suas opiniões e sugestões.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno 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 a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXII
Integração de Lacunas

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

NORMA XXXIII
Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de direção a 15 de Agosto de 2015, com o número de ata 88.

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de Outubro de 2015.

A Direção

Francisco Martins