REGULAMENTO INTERNO

"Canto d'Encanto – Residência Geriátrica"

ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

(Aprovado em Reunião de Direção de 05.06.23)

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

Âmbito de Aplicação

O CIVAS – Centro de Infância, Velhice e Ação Social da Senhora da Hora dispõe de Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 14/09/2009 e revisão assinada em 26/05/2015 para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), que funciona com a designação de "Canto D'Encanto – Residência Geriátrica", regendo-se pelas seguintes normas:

ARTIGO 2º

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o estatuto das IPSS;
2. Portaria196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
3. Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
4. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n. º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno 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;

ARTIGO 4º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Instituição assegura a prestação dos seguintes serviços:
   - Alojamento;
   - Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
   - Cuidados de higiene e conforto pessoal;
   - Cuidados médicos e de enfermagem geral;
   - Lavagem e tratamento de roupas, excepto reparações e lavagens especializadas;
   - Higiene dos espaços;
   - Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
   - Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
   - Apoio psicossocial;
   - Espaço de reflexão e culto.

2. A Instituição coloca à disposição dos seus utentes os seguintes serviços por diferentes tipos:

2.1. Cuidados Pessoais

2.1.1 A Instituição assume a responsabilidade de proporcionar ao utente condições de alojamento, higiene pessoal e conforto, assistência médica e de enfermagem geral. Os utentes que pretenderem usufruir dos serviços de cabeleireiro na Instituição, poderão fazê-lo em dias e horas a estabelecer nas rotinas da Instituição, pagando o respetivo valor;

2.1.2 Todos os utentes têm direito à assistência médica de clínica geral na Instituição, sempre que necessário, de acordo com o horário estabelecido e afixado em local visível. As consultas fora destes dias têm de ser marcadas pelo médico ou enfermeira de serviço. Se o utente preferir consultas de clínica geral ou especialidade na medicina privada, terá, em todos os casos de dar conhecimento à Diretora Técnica. O utente ou os seus responsáveis responsabilizar-se-ão pelo pagamento das respetivas despesas;

2.1.3 A assistência de enfermagem é assegurada pelo Serviço de Enfermagem, todos os dias, sete dias por semana, em horário devidamente afixado;

2.1.4 Os serviços gerais e especiais de saúde, que compreendam internamentos, quer em estabelecimentos públicos, quer em casas de saúde particulares; os meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica; os estudos radiológicos; material clínico; a enfermagem especializada: fraldas, medicamentos, bem como qualquer outro material de enfermagem especializado, ou ajudas técnicas, são sempre do encargo dos utentes e/ou dos seus responsáveis.

2.1.5 O utente assume o pagamento do transporte para consultas e/ou tratamentos médicos, segundo marcação antecipada em mapa de serviço.

2.1.6 A instituição não dispõe de serviço de acompanhamento a consultas e/ou tratamentos médicos. Em situações excecionais devidamente justificadas e esgotadas todas as possibilidades de acompanhamento por parte dos seus responsáveis, poderá a instituição tentar mobilizar recursos para o efeito mediante o pagamento do respetivo serviço.

2.1.7 Sempre que o utente necessitar de recorrer a um hospital, o transporte poderá ser efectuado em ambulância, se necessário, sendo acompanhado por um colaborador da Instituição até á comparência de um seu familiar, a quem compete a presença no local o mais rápido que lhe seja possível e até à sua alta ou internamento. A Instituição não dispõe de transporte próprio em ambulância, pelo que se tiver de recorrer ao transporte por parte de Bombeiros ou outras entidades, o utente suporta o custo de ida e regresso.

2.1.8 Sempre que o referido tempo de deslocação/ permanência exceda o período máximo de duas horas, o mesmo será, em todas as horas seguintes, debitado ao utente pelo valor do custo/ hora de serviço da colaboradora destacada.

2.1.9 Em caso de recusa de tratamentos médicos e/ou deslocação ao hospital, o utente ou os seus responsáveis, terão de assinar um termo de responsabilidade.

2.1.10 Os artigos de higiene (gel de banho ou champô) são fornecidos ao utente pela Instituição, exceto no caso de utilizarem produtos de outras marcas, sendo estes custeados pelos próprios.

2.1.11 Sempre que seja detetada no utente doença infectocontagiosa, ou mental, ou estado de neurose que possa pôr em perigo a saúde e bem-estar dos restantes utentes, ou do pessoal, ou o bom funcionamento da Instituição, os responsáveis respectivos devem providenciar imediatamente o tratamento médico adequado, que poderá implicar internamento hospitalar, com encargos e responsabilidade do próprio e dos seus responsáveis.

2.2. Atividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal

2.2.1. Os utentes poderão usufruir dos benefícios de uma ocupação terapêutica, nos vários sectores de ocupação. Estas actividades ocupacionais de tempos livres serão sempre voluntárias, participadas e escolhidas pelo próprio utente, dentro das suas aptidões.

2.2.2. A Instituição fomenta a organização de actividades socioculturais e recreativas, descritas no Plano de Actividades devidamente afixado com a frequência e regularidade determinadas pelas circunstâncias.

2.2.3. A Instituição dispõe de um serviço de apoio social aos utentes para uma melhor integração e dinamização dos projectos de vida.

2.3. Nutrição e Alimentação

2.3.1 Os utentes têm direito à alimentação, designadamente: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.

2.3.2 A alimentação é igual para todos os utentes, sendo, contudo, respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico.

2.3.3 Todas as refeições, excepto a Ceia, serão servidas no refeitório da Instituição no horário afixado. Eventualmente podem ser servidas no quarto desde que haja motivos que o justifiquem.

2.3.4 A decisão de servir as refeições nos quartos será da responsabilidade da Diretora Técnica. Equipa de Enfermagem

2.3.5 Por motivos de higiene, segurança e de saúde não poderão ser levados alimentos para fora do refeitório, à excepção da água.

2.3.6 A Instituição não se responsabiliza pelos danos causados à saúde por outros alimentos que possam ser tomados fora do seu refeitório, com excepção dos que se servem nos quartos pelo pessoal ao seu serviço e provenientes da sua cozinha.
2.3.7 A Ceia é servida na sala de estar de cada piso e/ou nos quartos
2.3.8 Caso um utente queira alterar o regime da sua dieta, deverá requisitá-lo ao médico ou à enfermeira.
2.3.9 A ementa é afixada semanalmente em local visível.

2.4. Higiene, Segurança e Limpeza

2.4.1 A Instituição dará prevalência à auto-independência, no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a autonomia individual e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e a manutenção de um especial quadro afectivo, essencial ao desenvolvimento harmónico harmonioso da vivência na Instituição.
2.4.2 A arrumação e limpeza do quarto será efectuada, diariamente, uma vez por dia.
2.4.3 Semanalmente, terá lugar uma limpeza geral do quarto.

A mudança de roupa de cama é realizada semanalmente, à exceção de situações que justifiquem a alteração desta periodicidade e o fornecimento/troca de toalhas é realizado diariamente.

2.4.4 O fornecimento e mudança de roupa de cama e de toalhas serão feitos uma vez por semana, excepto se houver razões justificativas que levem a alterar esse período.
2.4.5 Os utentes poderão colaborar na manutenção do arranjo e arrumação dos seus quartos, não os sujando para além do uso normal. Do mesmo modo deverão manter arrumados todos os seus pertences, mesmo dentro dos armários.
2.4.6 Toda a roupa deverá ser lavada na lavandaria e nunca nos quartos. Do mesmo modo, não é permitido ter um estendal de roupa no quarto.
2.4.7 Para a identificação da roupa cada utente terá uma fita com a indicação do número correspondente, para etiquetagem. Esta identificação deverá sempre ser feita pelo utente ou responsáveis.
2.4.8 A roupa terá de estar devidamente identificada com o número atribuído aquando da entrada na Instituição.
2.4.9 A lavagem e o tratamento da roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que a Instituição não possua, terão de ser suportadas pelo utente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

ARTIGO 5º

Condições e Critérios de Admissão

1. A admissão é da competência da Direção do CIVAS considerando a salvaguarda das condições de sustentabilidade da instituição, com base no parecer da Direção Técnica, tendo em conta, entre outras, as seguintes condições e critérios:

   1.1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, ou inferior em casos excecionais devidamente justificados, que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão, não possam permanecer na sua residência;

2. Não poderão ser admitidas:

   2.1. Pessoas que manifestem vontade de não serem admitidas;
   2.2. Pessoas que, na triagem, revelem incompatibilidade comportamental explícita que prejudicará o bom funcionamento do equipamento;
   2.3. Utentes que requeiram cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada.

3. Critérios de admissão:
   3.1. São considerados prioritários grupos sociais economicamente mais desfavorecidos;
   3.2. Ser utente de outra valência da instituição;
   3.3. Residir, prioritariamente, há mais de cinco anos no Concelho de Matosinhos, de acordo com o Protocolo celebrado com o Município de Matosinhos em 27 de Março de 2009;
   3.4. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
   3.5. Necessidade e vontade expressa pelo utente;
   3.6. Grau de autonomia;
   3.7. Situações especiais a analisar pela Direcção, entre as quais a de ser membro do CIVAS ou da CHE AS SETE BICAS, CRL e/ou seu familiar;

4. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.

ARTIGO 6º

Candidatura

1. Para efeitos de apresentação da candidatura o interessado deverá efetuar o preenchimento de uma ficha de pré-inscrição online (www.civas.pt) ou em papel, disponível nos nossos serviços de receção, assim como, o formulário de recolha de dados, que constituirão parte integrante do processo do utente;

2. Posteriormente, o candidato será convocado a fim de fazer prova das declarações constantes da ficha de pré-inscrição e formulário de recolha de dados mediante a apresentação dos seguintes documentos probatórios:

2.1 Bilhete de Identidade/cartão de cidadão do utente e dos seus responsáveis;
2.2 Cartão de Contribuinte do utente e dos seus responsáveis;
2.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
2.4 Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
2.5 Esquema vacinal e relatório médico físico e psíquico (historial), comprovativo da situação clínica do utente;
2.6 Declaração da farmácia com o valor mensal das despesas de medicação de carácter crónico prescrita pela entidade competente;
2.7 Comprovativo dos rendimentos do utente;
2.8 Declaração assinada pelo utente e/ou responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente;
2.9 Fotografia do candidato;

3. Em situações especiais em que a condição do candidato o justifique, pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule a representação legal do candidato;
4. Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

ARTIGO 7º

Admissão

1. A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direção da Instituição mediante apreciação, classificação e proposta das candidaturas recebidas por parte da Direção Técnica.
2. A informação da decisão tomada será dada por escrito ao utente ou aos responsáveis por este, no prazo de 10 dias úteis;
3. No acto da admissão é efectuado o pagamento da mensalidade do mês corrente;
4. Sempre que um candidato aquando da integração na Instituição não estiver em condições de poder tomar decisões, a admissão não se fará sem que os seus responsáveis sejam envolvidos no processo de admissão e subscrevam também o compromisso prévio de que se fala no número anterior;
5. Se vier a apurar-se falsidade nas declarações do utente ou dos seus responsáveis ou na documentação entregue para a formação do processo individual, este é convidado a deixar definitivamente a Instituição, não tendo direito a qualquer reembolso dos valores entregues, sendo notificado pela Direcção do equipamento, pelo facto imputado;
6. A entrada na Instituição pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços que vinculará as partes e que, por isso, terá de ser respeitado e cumprido na íntegra;
7. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais, válidas juridicamente, a que os utentes e/ou os seus responsáveis devem manifestar integral adesão;
8. Para o efeito consignado no número anterior o regulamento interno fará parte integrante do contrato de prestação de serviços devendo no momento de assinatura ser cuidadosamente lido e explicado por parte da técnica responsável.

ARTIGO 8º

Contrato

1. Aquando do acordo entre as partes e antes de iniciar o serviço, é elaborado um Contrato de Prestação de Serviços, que é assinado e entregue ao utente e/ou responsáveis, onde consta o tipo de serviço que é prestado, a sua sequência e o valor da comparticipação a suportarem.
2. As alterações ao contrato ocorrem sempre que haja alteração ao serviço prestado.
3. Qualquer alteração ao contrato será sempre efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

ARTIGO 9º

Acolhimento dos Novos Utentes

1. Salvo situações excecionais, a entrada dos utentes procede-se de segunda a quarta-feira, em horário a acordar com a Equipa Técnica.

2. No acto de admissão o utente deverá ser acompanhado pelos seus responsáveis. Serão conduzidos pela Diretora Técnica, a uma visita guiada à Instituição, onde esta explicará os procedimentos, os serviços e as condições gerais do Lar.
3. Sempre que se justifique a Diretora Técnica poderá alterar a distribuição dos utentes por quarto.
4. No acto de admissão do utente, as roupas, a medicação e os objectos pessoais serão convenientemente identificados e colocados para inventário, sendo este assinado pelo utente ou seus responsáveis e verificada por uma colaboradora da instituição.
5. Será elaborado um espólio com os bens do utente que tenham de ser colocados no cofre da Instituição.
6. Na admissão de casais, estes serão colocados no mesmo quarto. Contudo, após a morte de um dos cônjuges, a vaga deste poderá ser ocupada por outro utente.

ARTIGO 10º
Processo Individual do Utente

1. Todos os utentes terão um processo individual, donde constarão os seguintes elementos:
   1.1. Documentos descritos no artigo 6º;
   1.2. Data de admissão;
   1.3. Identificação e contato do responsável;
   1.4. Identificação e contato do médico assistente;
   1.5. Relatório da situação social e clínica;
   1.6. Ficha de Avaliação do grau de autonomia;
   1.7. Plano Individual
   1.8. Contrato de prestação de serviços;
   1.9. Outros documentos considerados relevantes.
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 individual deve ser permanentemente atualizado.

ARTIGO 11º

Listas de Espera

1. O "Canto d'Encanto – Residência Geriátrica", tem capacidade para 56 utentes de ambos os sexos.
2. Para a possibilidade de admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado ou seu representante, em impresso próprio.
3. Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento.
4. As candidaturas pendentes serão organizadas em lista de espera para efeito de tratamento e possível admissão logo que que surja a possibilidade de uma vaga.
5. Logo que se verifique a existência de uma vaga tal será comunicado, por escrito, ao candidato ou seu representante.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 12º

Instalações

1. O "Canto d'Encanto – Residência Geriátrica" localiza-se na Travessa Dr. Salgado Zenha, nº 43, 4460 – 105, Guifões, Matosinhos, correspondendo a uma construção de raiz com uma arquitectura moderna e funcional, de construção sustentável e com espaços amplos que dispõem de muita luminosidade e excelentes acessibilidades.
2. As áreas que constituem as suas instalações, incluindo as reservadas ao pessoal, são as seguintes: hall de entrada, recepção, área administrativa, de Direção e gabinete médico com sala de espera; instalações sanitárias, vestiários, cozinha, armazéns e áreas comuns; zonas reservadas a utentes com 56 camas em 32 quartos distribuídos por 3 pisos, sendo 2 quartos triplos, 20 quartos duplos e 10 individuais, todos com varanda e casa de banho privativa; sala de estar por piso, banho assistido em dois pisos; amplo salão de refeitório, convívio e actividades com palco, salas de cabeleireiro e de manualidades, capela, abundante jardim privativo e amplo terraço na cobertura.
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

ARTIGO 13º

Horários de Funcionamento

1. O "Canto d'Encanto – Residência Geriátrica" funciona todos os dias do ano, 24h por dia.
2. O horário de visitas está afixado em lugar visível.

ARTIGO 14º

Visitas

1. As visitas funcionam por regime de marcação prévia e decorrem em espaço próprio. A duração da visita é de 30 minutos

Horários para marcação	2.ª a 6.ª Feira	Sábado, Domingo e Feriados	Sábado, Domingo e Feriados Quartos*
Manhã	10h30 - 12h00	10h30 - 12h00	11h00 - 12h00
Tarde	14h00 - 16h00 16h30m - 18h30	14h00 - 16h00 16h30m - 18h00	14h00 - 16h00 16h30m - 18h00

2. O número máximo de visitantes por utente em Sala de Visitas é de quatro. Sempre que compareçam, em simultâneo, mais do que quatro visitantes, os que excedam deverão, sempre, aguardar no Hall da Receção por oportunidade de visita logo que ocorra a saída de visitante(s) presente(s).
3. No caso de utentes com elevado grau de dependência que estejam no quarto, o número máximo de visitantes em simultaneidade é de dois.

ARTIGO 15º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade devida é efetuado preferencialmente através de transferência bancária para conta da Instituição a indicar para o efeito, até ao dia 5 de cada mês.
2. O pagamento pode ainda ser efetuado por cheque ou numerário na receção do Canto d' Encanto em qualquer dia útil, no período compreendido entre as 9h00 e as 17h30 respeitando de igual modo a data limite do dia 5 de cada mês.
3. Caso o utente seja admitido depois do último dia de pagamento, este só pagará o proporcional aos dias da sua estadia e respectivos serviços que lhe sejam inerentes.
4. O atraso no pagamento da mensalidade no prazo estabelecido será penalizado com 5% do valor mensal. Será agravada de mais 10% passados 22 dias do prazo limite indicado na alínea anterior.
5. Proceder-se-á ao cancelamento da inscrição/frequência no caso de atrasos de pagamento de mensalidades, sem justificação, superiores a 30 dias contados a partir do último dia do pagamento respectivo.
6. Caso as despesas mensais com a assistência médica privada, medicação, fraldas, transportes e outras despesas pessoais particulares que ocorram não forem liquidadas pelo valor que resta dos rendimentos do utente os responsáveis por este deverão comparticipar os valores liquidando a dívida.

ARTIGO 16º

Cálculo do Rendimento

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

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

Sendo que:
RC=rendimento per capita mensal do utente
RAF= rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= despesas mensais fixas
N= nº elementos do agregado familiar

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

2.1 De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

2.2 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

2.3 Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportando a 31 de dezembro do ano relevante.

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

2.5 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

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

3.2. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

ARTIGO 17º

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. De acordo com a legislação aplicável, a percentagem da comparticipação mensal do cliente será compreendida entre 75% e 90% dos seus rendimentos, a estabelecer de acordo com o seu grau de dependência, a saber: autónomo - 75%, semi-autónomo – 80%, semi-dependente – 85% e dependente (complemento de dependência atribuído ou requerido) – 90%, mediante análise técnica através de instrumentos científicos adequados e avaliação médica.
3. À despesa referida em 3.2. do Artigo n.º16 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à retribuição mínima mensal garantida; nos casos em que seja inferior, é considerado o valor real da despesa.
4. Quanto à prova dos rendimentos do utente, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e depois de realizadas as diligências consideradas necessárias, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. A mensalidade é paga pela comparticipação do idoso e pela comparticipação da segurança social. Sempre que o total das duas comparticipações não perfaça o valor de referência protocolarmente estabelecido, os responsáveis poderão vir a pagar o diferencial.
8. No caso de existirem períodos de ausência, devidamente justificados, por atestado médico ou outro documento, haverá lugar a uma redução de 10%. Esse período deverá ser superior a quinze dias consecutivos para que o desconto seja efetuado e é necessário que a Instituição seja informada com a devida antecedência.
9. Os valores das comparticipações serão actualizados anualmente, aquando da actualização das pensões e reformas.
10. A comparticipação mensal do utente e a comparticipação familiar mensal, quando esta exista, é efectuada no total de 12 mensalidades.
11. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direcção.

ARTIGO 18º

Refeições

1. A Instituição estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos utentes que serve.
2. As refeições, por norma, serão servidas nos seguintes horários:
   - Pequeno-almoço - 9h00
   - Almoço - 12h00
   - Lanche - 16h00
   - Jantar - 19h00
   - Ceia - 21h00
3. Os regimes de alimentação especial (suplementos alimentares) para diabéticos e/ou pessoas em convalescença serão servidos nos seguintes horários:
   - Reforço Manhã - 10h45

- Reforço Tarde - 14h30

4. A elaboração das ementas é da responsabilidade de técnicos habilitados, sendo as mesmas afixadas semanalmente em local visível.
5. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
6. Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
7. À excepção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante indicação da equipa de enfermagem e solicitadas com a devida antecedência.

ARTIGO 19º

Actividades/Serviços Prestados

1. A Instituição dispõe de um conjunto de actividades lúdicas, recreativas e terapêuticas, incluídas na mensalidade, de segunda a sexta-feira, tais como:

   1.1. Ginástica; Relaxamento; Pintura; Estimulação cognitiva; Música; Expressão Artística; Trabalhos Manuais; Passeios; Encontros Intergeracionais e outras que se mostrem viáveis.

ARTIGO 20º

Passeios ou Deslocações

Os passeios e demais deslocações organizadas pela Instituição, serão custeados por ela salvo as deslocações que exijam uma comparticipação dos utentes e aceites pelos próprios ou seus responsáveis.

ARTIGO 21º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Instituição obedece ao determinado na legislação em vigor, encontrando-se afixado em local bem visível.

ARTIGO 22º

Direcção Técnica

Ao Diretor Técnico cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido. Cabe-lhe, igualmente, dirigir, coordenar e supervisionar a acção de todos os colaboradores afectos ao equipamento.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 23º

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. Utilizar todas as instalações da Instituição que lhes forem destinadas.
2. Ser informado das normas e regras vigentes.
3. A assistência médica de clínica geral e os cuidados de enfermagem geral.
4. A lavagem e preparação da roupa.
5. Ter cuidados de conforto e de higiene.
6. Ser tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
7. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada.
8. Participar de todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
9. Comunicar com o exterior e receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido pela Instituição. Este horário deve ser sempre respeitado por utentes, familiares e amigos.
10. Ausentar-se das instalações por motivos da sua vida particular (sós, quando comprovado por declaração médica, ou acompanhados pelos responsáveis do utente), mas sempre com o conhecimento do Diretor Técnico da Instituição ou por quem a represente; contudo, a entrada e saída do estabelecimento deve ser registada em documento próprio

salientando a data, o destino, a hora e o local para onde pretende ausentar-se, por motivo de segurança e controlo de eventuais ausências.
11. Apresentar reclamações ao Diretor Técnico por escrito ou através do Livro de Reclamações.
12. Ter conhecimento da ementa semanal.
13. Realizar refeições fora da Instituição devendo para tal avisar os serviços de receção com a antecedência mínima de 24 horas.
14. Ter no quarto utensílios e adornos próprios, desde que não danifiquem as instalações da Instituição.
15. Utilizar o telefone para comunicarem para o exterior, sendo que as chamadas serão pagas pelos utentes ou seus responsáveis.

ARTIGO 24º

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Cuidar da sua higiene, apresentando-se sempre limpos e asseados.
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
3. Indicar, no acto da admissão, a pessoa a contactar (responsáveis), em caso de necessidade para que conste no processo individual do utente.
4. Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários, voluntários e visitantes da Instituição.
5. Revelar a maior compreensão e tolerância com os companheiros do quarto e demais utentes.
6. Respeitar as normas, as ordens e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher.
7. Prestar a máxima colaboração, a todos os níveis, com a Instituição, para que esta tenha sempre um funcionamento adequado.
8. Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento.

É proibido aos utentes:

1. Colocar nas paredes das diversas dependências: pregos, quadros, estampas, sem prévia autorização da Direcção da Instituição.
2. Possuir nos quartos fogões, frigoríficos, microondas, torradeiras ou outros equipamentos elétricos, assim como qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro, poluindo o ambiente.
3. Manter nos seus quartos rádios, televisores e reprodutores de som em funcionamento depois das 22 horas, com elevado som.
4. Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição.
5. Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central.
6. Receber das visitas, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização do Diretor Técnico.
7. Que os seus familiares ou visitantes se desloquem aos seus quartos sem que sejam acompanhados por um colaborador da Instituição.
8. Usar ou acender qualquer lamparina, vela ou isqueiro nos quartos ou áreas comuns.
9. Ausentarem-se da Instituição sem que seja assumida a responsabilidade dessa ausência, por escrito.
10. Receber e/ou ter à sua guarda quaisquer medicamentos sem a devida comunicação e respetiva autorização da Equipa de Enfermagem.

ARTIGO 25º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
3. Ver respeitado o seu património;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente no ato da admissão;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
6. Ao direito em suspender o serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no 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.

ARTIGO 26º

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente.
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas.
3. Admitir ao serviço profissionais idóneos.
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores e testes de avaliação.
5. Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados.
6. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
7. Dispor de um Livro de Reclamações.
8. Manter devidamente actualizados os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação.
9. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
10. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social.

ARTIGO 27º

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. Na altura da sua admissão, os utentes deverão fazer-se acompanhar de todas as roupas e agasalhos de uso pessoal, devendo transportar consigo tudo o que disser respeito à sua higiene pessoal (escova de dentes, pasta dentífrica, desodorizante, cremes (creme da cara e corpo), etc.).
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. Em caso de falecimento do utente, deverá ser feito no prazo de 72 horas um inventário em presença dos responsáveis pelo utente e do Diretor Técnico da Instituição, ficando tudo registado em documento próprio.
4. Os bens serão entregues aos herdeiros que se apresentarem legalmente habilitados.
5. Se os herdeiros não comparecerem na Instituição no prazo de um mês após o óbito, considera-se que renunciam aos bens, em favor da Instituição, sem prejuízo da legislação aplicável.
6. A Instituição poderá reter os bens do utente falecido, caso existam dívidas à mesma.
7. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

ARTIGO 28º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. A suspensão e/ou cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa do utente.
2. Sempre que se verifique:
   2.1. Desistência do utente;
   2.2. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
   2.3. Inadequação dos serviços às necessidades;
   2.4. Insatisfação do utente;
   2.5. Inadaptação do utente aos serviços.
3. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Instituição.
4. A carta de rescisão do contrato deverá ser dirigida à Direcção do CIVAS, com a antecedência mínima de 15 dias úteis.
5. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos a partir do dia da sua recepção pela entidade.
6. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
7. Em caso de desistência, o utente deixa de fazer parte do estabelecimento após 15 dias úteis da recepção da carta de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 29º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa da entidade.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. O contrato caduca no caso de se verificar a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços na resposta social em referência.
4. À Direção é reservado o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, os seus familiares ou responsáveis, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito

particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

5. A suspensão ou a resolução do contrato são da competência da Direção do CIVAS, após análise e decisão sob Parecer do Diretor Técnico.
6. A decisão de suspender ou resolver o contrato é notificada ao utente, devendo dar-se conhecimento aos responsáveis.
7. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no 30º (trigésimo) dia posterior aquele em que seja ou deva ser conhecida do utente.

ARTIGO 30º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável à Instituição

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada no "Canto d'Encanto" pode ocorrer em virtude de:
   1.1. Desistência do utente;
   1.2. Óbito do utente.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. Por óbito do utente, a família ou os responsáveis pelo mesmo serão contactados, no horário estabelecido.
   3.1. As despesas do Funeral serão custeadas pelo próprio utente, familiares, ou então pelas pessoas responsáveis por este;
   3.2. No acto de admissão, as pessoas responsáveis, deverão assinar documento da Instituição, declarando assumir a responsabilidade de todas as despesas do funeral;
   3.3. O utente só fica isento do pagamento acima mencionado, se se vier a apurar que não existem familiares e que o mesmo não tem qualquer possibilidade económica e social; contudo, os subsídios de funeral terão de ser requisitados pela Instituição e os familiares não têm direito a qualquer reembolso;
   3.4. Se não houver prévia disposição das últimas vontades, os funerais dos utentes realizar-se-ão, dentro das possibilidades da Instituição.
   3.5. Se qualquer familiar ou pessoa amiga colocar em causa o tipo de funeral que a Instituição possibilita, declarando que não se encontra dentro das suas preferências, todas as despesas serão suportadas pelos mesmos, declinando a Instituição toda e qualquer responsabilidade nesse aspecto.
4. Em caso de óbito ou desistência, é devida á Instituição a mensalidade do mês em curso em 50% ou 100% do seu valor, consoante o facto ocorra até ou depois do dia 15 do respectivo mês.

ARTIGO 31º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico ou em formato eletrónico disponível no site livroreclamacoes.pt

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 32º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento e da legislação aplicável, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais quaisquer alterações ao presente regulamento 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.
2. As alterações ao Regulamento são comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. com a antecedência mínima de 30 dias.

ARTIGO 33º

Casos Omissos

Os casos omissos ou de dúvida suscitada serão devidamente analisados e decididos pela Direção do CIVAS.

ARTIGO 34º

Disposições Complementares

1. Os quartos são individuais, duplos e triplos com casa de banho privativa. Cada utente terá no quarto a sua própria cama e um espaço comum que partilhará com outros residentes.
2. Quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivo será transferido, logo que possível, para espaço apropriado à sua nova situação, ou seja, com a companhia de outro utente, salvo as devidas excepções.
3. Sempre que achar necessário poderá o Diretor Técnico, transferir um utente de um quarto para outro diferente daquele que esteja a ocupar por motivo de evitar constrangimentos entre os mesmos, com a devida comunicação aos utentes e/ou responsáveis por estes, da sua decisão.
4. Em caso de sinistro ou furto a Instituição não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada utente.
5. Em caso de hospitalização os responsáveis serão informados da ocorrência pela enfermeira de serviço ou na sua ausência, pela responsável de turno.
6. Em caso de óbito do utente, o familiar responsável será informado pela enfermeira de serviço caso o óbito ocorra entre as 8h00 e as 22h, sendo que o familiar terá de aguardar pelo dia seguinte para levantar o corpo, uma vez que é necessária a certidão de óbito passada pelo médico.
7. Em nenhum momento o familiar poderá dirigir-se às instalações do Canto d' Encanto, a fim de ver o corpo, após a comunicação do óbito.
8. Em caso algum se realizará o velório do utente falecido no quarto ou no depósito funerário nas instalações do equipamento, seja durante o dia ou durante a noite.
9. A Instituição, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objectos de valor dos utentes, desde que os mesmos não tenham sido entregues ao Diretor Técnico, mediante um documento escrito, ficando, neste caso, depositados em nome dos utentes proprietários no cofre da Instituição.
10. Em caso algum os utentes deverão pedir ou emprestar dinheiro aos colaboradores ao serviço do estabelecimento.
11. Os utentes não deverão solicitar os préstimos dos colaboradores ao serviço da Instituição para efectuarem compras pessoais ou outros recados. Em caso de estarem impossibilitados de o fazerem deverão contactar o Diretor Técnico.
10. Os danos provocados nas instalações ou nos equipamentos de forma deliberada pelo utente, deverão ser suportados por este e/ou pelos seus responsáveis;
11. No momento da admissão, ou em qualquer outro momento, o utente e/ou os seus responsáveis poderão doar ao CIVAS, bens ou qualquer valor em numerário.

ARTIGO 35º

Aprovação, Comunicação ao ISS.IP e Entrada em Vigor

A presente versão foi aprovada pela Direção do CIVAS em sua reunião de 05 de junho de 2023, no dia imediato comunicada via email ao Técnico de Acompanhamento do Instituto da Segurança Social IP, entrando em vigor a 01 de Agosto de 2023.

Senhora da Hora, 05 de junho de 2023,

O Presidente da Direção

(Guilherme Vilaverde)