

Regulamento Interno de ^{da Saz} ^{de} ¹⁹
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



*Associação Cultural Social
Melhoramentos da Vermiosa*



CSM 49.
[Signature]

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Índice

INTRODUÇÃO.....	5
<i>Capítulo I - Disposições Gerais</i>	5
NORMA 1ª Âmbito de Aplicação.....	5
NORMA 2ª Legislação Aplicável.....	5
NORMA 3ª Objetivos do Regulamento.....	6
NORMA 4ª Destinatários e Objetivos da ERPI.....	6
NORMA 5ª Cuidados e Serviços	7
NORMA 6ª Instalações	8
<i>Capítulo II – Processo de Candidatura e Admissão de Clientes</i>	9
NORMA 7ª Atendimento.....	9
NORMA 8ª Condições de Admissão.....	10
NORMA 9ª Critérios de Prioridade na Admissão.....	10
NORMA 10ª Processo de Candidatura.....	11
NORMA 11ª Admissão.....	13
NORMA 12ª Acolhimento dos Novos Clientes	14
NORMA 13ª Processo Individual do Cliente	16
<i>Capítulo III - Regras de Funcionamento</i>	17
NORMA 14ª Horários de Funcionamento.....	17
NORMA 15ª Entrada e Saída de Visitas/Clientes.....	18
NORMA 16ª Determinação da Comparticipação	19
NORMA 17ª Cálculo do Rendimento Per Capita	20
NORMA 18ª Prova dos Rendimentos e Despesas do Cliente.....	21
NORMA 19ª Prova dos Rendimentos e Despesas dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou Quem se Encontre À Prestação de Alimentos.....	21
<i>subsecção I Comparticipação Financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação</i>	21



Handwritten signatures and initials in blue ink.

NORMA 20ª Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Retã ou Quem se Encontre À Prestação de Alimentos	21
NORMA 21ª Conceitos.....	23
<i>subsecção II Comparticipação Financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....</i>	<i>26</i>
Capítulo IV – Da Prestação dos Cuidados e Serviços	25
NORMA 22ª Alojamento.....	25
NORMA 23ª Alimentação.....	27
NORMA 24ª Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal.....	28
NORMA 25ª Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Cliente.....	29
NORMA 26ª Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais.....	29
NORMA 27ª Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária.....	30
NORMA 28ª Cuidados de Enfermagem, Bem como o Acesso a Cuidados de Saúde.....	30
NORMA 29ª Administração de Fármacos.....	31
NORMA 30ª Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	31
NORMA 31ª Plano Individual do Cliente.....	31
NORMA 32ª Apoio Psicossocial.....	32
NORMA 33ª Atendimento a Familiares	32
NORMA 34ª Negligência, Abusos e Maus-Tratos	32
NORMA 35ª Saídas ao Exterior: Passeios/Deslocações Outras Saídas.....	32
NORMA 36ª Controlo dos Pertences do Cliente.....	33
NORMA 37ª Depósito e Guarda dos Bens do Cliente	33
NORMA 38ª Lista de Espera.....	34
Capítulo V - Recursos Humanos.....	35
NORMA 39ª Quadro de Pessoal.....	35
NORMA 40ª Direção/Coordenação Técnica.....	35
NORMA 41ª Pessoal	35
Capítulo VI – Direitos e Deveres.....	36



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'OAS' and '19'.

NORMA 42ª Direitos dos Clientes.....	36
NORMA 43ª Deveres dos Clientes.....	36
NORMA 44ª Direitos da Instituição.....	37
NORMA 45ª Deveres da Instituição.....	38
NORMA 46ª Direitos dos Familiares e/ou Representantes Legais.....	39
NORMA 47ª Deveres dos Familiares e/ou Representantes Legais.....	39
Capítulo VII - Contrato de Prestação de Serviços.....	40
NORMA 48ª Contrato de Prestação de Serviços.....	40
NORMA 49ª Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente.....	41
NORMA 50ª Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador.....	41
NORMA 51ª Cessação da Prestação de Serviços.....	42
NORMA 52ª Livro de Reclamações.....	42
NORMA 53ª Livro de Registo de Ocorrências.....	42
Capítulo VIII – Disposições Finais.....	42
NORMA 54ª Alterações ao Presente Regulamento.....	42
NORMA 55ª Integração de Lacunas.....	43
NORMA 56ª Disposições Complementares.....	43
NORMA 57ª Entrada em Vigor.....	43
NORMA 58ª Aprovação, Edição e Revisões.....	43



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'OAS' and '19'.

INTRODUÇÃO

O presente Regulamento Interno da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa visa promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados, assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição e promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais.

Capítulo I

Disposições Gerais

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos clientes, da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sita em Rua das Eiras nº1 6440-261 Vermiosa doravante abreviadamente designada, por ERPI.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 10/03/2015. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº196A/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 nº67/2012, 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 nº 33/2014, de 4 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA 3ª

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 4ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

1. Destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;

2. Objetivos da ERPI:

- 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 da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, espiritualidade pessoal e pelas suas reminiscências e vontades 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 qualquer inadaptação ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'ACSM' and '19'.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia, independência, auto cuidado, autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir 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) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 5ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Alojamento em quarto duplo ou individual;
- c) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- d) Tratamento de roupa pessoal e de camas;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência no lar;
- g) Os serviços de aquecimento e conforto;
- h) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais (estas atividades são facultativas e permitem a participação de todos os que nelas queiram participar);
- i) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- j) Apoio Psicossocial;
- k) Cuidados médicos e de enfermagem contratados pela Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa;
- l) Serviços de cabeleireiro/barbeiro;
- m) Assistência Religiosa;
- n) Aquisição/Administração/Preparação de fármacos, quando prescritos;
- o) Marcação de consultas e exames complementares de diagnóstico;
- p) Acompanhamento a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;

2. Os serviços médicos e de enfermagem prestados na Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa, pelos profissionais contratados pela Instituição não têm qualquer



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

custo para os clientes, salvo no que se refere a exames complementares de diagnóstico e outros tratamentos a realizar noutros locais ou que impliquem a aquisição de material para o efeito;

3. A ERPI deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente;

4. A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Transporte a consultas externas de rotina, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- b) Fisioterapia de reabilitação;
- c) Fornecimento de Fraldas e ou pensos;
- d) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
- e) Materiais de enfermagem (algaliações, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc.);
- f) Transporte em ambulância e/ou táxi;
- g) Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
- h) Tratamentos de beleza e estética;
- i) Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo cliente;

5. Os serviços prestados são flexíveis, procurando dar resposta às necessidades individuais dos clientes, sendo estes negociados com o cliente ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA 6ª

INSTALAÇÕES

1. A ERPI da Associação Cultural, Social e Melhoramentos da Vermiosa está sediada na Rua das Eiras nº1 6440-261 Vermiosa e as suas instalações são compostas por:

- a) Dez quartos, três individuais e 7 duplos, com wc incorporados;
- b) Instalações sanitárias coletivas;
- c) Instalações sanitárias dos serviços;
- d) Uma sala de convívio/atividades;
- e) Escritórios;
- f) Uma sala de reuniões;
- g) Um refeitório;
- h) Uma cozinha;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- i) Uma sala de banho assistido;
 - j) Lavandaria;
 - k) Uma copa de noite;
 - l) Uma copa das funcionárias;
 - m) Vestiários;
 - n) Cabeleireiro/Barbeiro;
 - o) Depósito dos mortos;
 - p) Um gabinete médico/enfermagem
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

Capítulo II

Processo de Candidatura e Admissão de Clientes

NORMA 7ª

ATENDIMENTO

1. Os responsáveis pelo atendimento do cliente e/ou seu representante legal inicialmente são os/as colaboradores/as que se encontram ao serviço e que abrem a porta. De seguida é averiguado o motivo de contacto e encaminham para o/a Diretor/a Técnico/a se necessário;
2. Quando encaminhados para o/a Diretor/a Técnico/a, o cliente e/ou seu representante legal são recebidos no gabinete de Direção Técnico, espaço que contempla características como privacidade, confidencialidade, conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada e climatização apropriada. O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada;
3. Quer se trate de um contacto presencial ou não presencial, a informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer pelo responsável do atendimento são:
 - a) Regulamento Interno, que inclui, entre outra, a informação sobre critérios de admissão, regras de gestão da lista de espera, serviços existentes e respetivo horário de funcionamento;
 - b) Informação global sobre o serviço pretendido;
 - c) Rigor sobre a confidencialidade das informações;
 - d) Ficha de documentação necessária para formalizar a inscrição na resposta social;
 - e) Outros esclarecimentos requeridos pelo cliente e/ou seu representante legal;
4. Em todos os contactos do cliente e/ou seu representante legal é respeitada a etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual, e estilo de vida;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

5. Em caso de contacto presencial apresenta a possibilidade ao cliente e/ou seu representante legal de visitar as instalações;
6. A prestação da informação, assim como os documentos disponibilizados, ficam registados no Registo de Contactos.

NORMA 8ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Condições de admissão do cliente:

- A. O cliente que expresse livremente a sua vontade em ser admitido por escrito (pré-inscrição), se eventualmente, o cliente não esteja nas condições mentais para assumir a sua permanência na ERPI, terá obrigatoriamente que ser um representante legal a assumir a responsabilidade;
- B. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direção, após parecer da Equipa Técnica;
- C. O cliente tem de apresentar declaração Médica, esclarecendo: a medicação crónica e patologias que tem;
- D. Não sofrer de doenças impeditivas ou de foro psiquiátrico, que possa pôr em risco a integridade física de outros clientes e vir a prejudicar o regular funcionamento do Lar;
- E. Apresentar no ato da inscrição documentos atualizados e do representante legal, se aplicável:
 - Declaração de rendimentos referentes ao ano anterior;
 - Bilhete de Identidade/Contribuinte/Número de Identificação Segurança Social/Cartão de Cidadão;
 - Comprovativo de rendimentos, reformas e/ou subsídios;
 - Outros documentos que se mostrem importantes para o processo individual;
- F. Estarem enquadrados nas condições referenciadas no nº1 da NORMA 4ª do presente Regulamento Interno;
- G. Ser natural e/ou residente no Concelho/Freguesia da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa.

NORMA 9ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Critérios de prioridade na admissão dos clientes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida (30%);
 - b) Abandono por parte da família/Isolado (25%);



Handwritten signatures and initials in blue ink.

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (20%);
 - d) Clientes que beneficiem de outras respostas sociais (15%);
 - e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Freguesia ou à Instituição (5%);
 - f) Ter um familiar a frequentar a resposta social (5%);
 - g) A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Cliente;
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Estatutos e Regulamentos, conjugadamente garantido a sustentabilidade da resposta social.

NORMA 10ª

PROCESSO DE CANDIDATURA

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição;
2. O cliente/família deverá contactar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual;
3. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Utente do Serviço Nacional de saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - Boletim de vacinas e relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do cliente;
 - Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - Declaração dos rendimentos capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos capitais;
 - Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do cliente;
 - Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada (doença crónica);
 - Prescrição médica da medicação do cliente e respetiva hora e dosagem;
 - Comprovativo da morada facultada como residência do cliente (fatura de água, eletricidade etc.);
 - Outros documentos considerados necessários;
4. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
 5. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete Direção Técnico ou Gabinete Administrativo no ato da candidatura;
 6. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira com o seguinte horário de atendimento: 09h00-13h00/14h00-17h00;
 7. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
 8. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 9. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta;
 10. Após a entrega da Ficha de Identificação e respetiva documentação, é atribuído ao processo um número de candidatura, e será entregue ao candidato a cliente e/ou representante legal um comprovativo devidamente assinado e datado em como foi rececionada a mesma;
 11. A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada;
 12. A Direção reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados;

13. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Direção reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente;

14. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatório a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

NORMA 11^a

ADMISSÃO

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a);
2. As admissões serão efetuadas pela Direção sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva participação mensal;
3. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do cliente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o cliente do valor da participação a pagar à Instituição;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o cliente e o seu responsável do Regulamento Interno;
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o cliente trás consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a), pelo próprio cliente ou familiar, a quem será entregue um duplicado;
4. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente na resposta social ou a respetiva exclusão;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

6. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 5 dias, através de carta de admissão, contacto telefónico/presencial ou correio eletrónico;
7. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
8. O Processo de admissão consta de contrato de prestação de serviços;
9. Em situações de emergência a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
10. No ato da admissão é devido o pagamento do valor da mensalidade do mês corrente a partir da data do compromisso assumido;
11. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do cliente, findo o qual é efetuada uma avaliação multidimensional das necessidades, expectativas e interesses do cliente, pelo responsável técnico e/ ou técnicos envolvidos no processo, podendo então passar a definitiva;
12. Toda a roupa do cliente deverá vir marcada com uma etiqueta de acordo com o nº que lhe é atribuído pela Instituição;
13. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta, telefonicamente ou correio eletrónico.

NORMA 12ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira;
2. Durante o período experimental é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - b) Apresentação dos outros clientes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;



Handwritten signatures and initials in blue ink.

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
 - i) Realizar o inventário dos bens do cliente, assinado pelo/a colaborador/a que se encontrar ao serviço, pelo cliente ou pelo seu representante legal;
3. A adaptação do cliente será feita em dia e hora previamente acordados e, sempre que possível com o apoio do familiar ou responsável para uma melhor integração no espaço e acompanhados por um elemento da equipa técnica da instituição, que explicará o funcionamento, normas e mostrará as instalações;
4. Aquando da admissão, as roupas e pertences dos clientes serão organizados pelos próprios, e pelos familiares. A roupa que for adquirida posteriormente à sua admissão deverá vir marcada e ser entregue à pessoa responsável;
5. Por ocasião do acolhimento podem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde;
6. Após 30 dias do acolhimento é elaborado o relatório sobre o processo de integração e adaptação do cliente, onde todas as partes interessadas são informadas dos resultados da monitorização do programa de acolhimento do cliente, sendo posteriormente o relatório arquivado no processo individual do cliente;
7. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato;
8. A Instituição tem disponíveis materiais e equipamentos (ajudas técnicas) para uso do cliente. Em caso de necessidade justificada do cliente, serão cedidos temporariamente os materiais e equipamentos necessários. Todavia, se a Instituição não possuir os materiais e equipamento necessário, fica a cargo da família/representante legal a aquisição do mesmo.



NORMA 13ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O processo individual do cliente é confidencial e arquivado em local próprio, sendo o/a Diretor/a Técnico/a responsável pela proteção dos dados contidos, bem como a manipulação, alteração ou fornecimento das informações quando necessário;
2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
3. Para cada cliente que usufrua dos serviços prestados pela ERPI será organizado um processo individual e confidencial de cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

3.1. Área Sociofamiliar:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Ficha do Processo Familiar;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- d) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- e) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos capitais;
- k) Registo da evolução da situação do cliente na Instituição;
- l) Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente – documentos comprovativos dos últimos três meses, etc.);
- m) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à ERPI;
- n) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- o) Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- p) Data de admissão;



Handwritten signatures and initials in blue ink.

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- q) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- r) Plano Individual de Cuidados (PIC);

3.2. Área Saúde:

- a) Fotocópia do Cartão de Utente do centro de saúde;
- b) Identificação e contacto do médico assistente;
- c) Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente;
- d) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do cliente na ERPI;
- e) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

3.3. Área Jurídica:

- a) O cliente e o seu familiar direto, e/ou um representante pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Instituição, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente, bem como a participação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o cliente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Direção no início de cada ano civil;
- b) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- c) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

Capítulo III

Regras de Funcionamento

NORMA 14ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:
 - a) **Pequeno-Almoço: 08:00-09:00 horas;**
 - b) **Almoço: 12:00-13:00 horas;**
 - c) **Lanche: 16:00-16:30 horas;**
 - d) **Jantar: 19:00-20:00 horas;**
 - e) **Ceia: 22:00-22:30 horas;**
3. O horário de visitas e refeições será afixado em lugar visível;



4. O cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui.

NORMA 15ª

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS/CLIENTES

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos clientes da ERPI, tendo no entanto de obedecer aos horários e regras em vigor;

2. As visitas não podem ser feitas quando os clientes já estiverem a repousar, no horário das refeições e enquanto a prestação de cuidados de higiene não estiver concluída. As visitas deverão aguardar pelo momento oportuno;

3. As visitas podem ser realizadas todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana no seguinte horário: das 14h00 às 18h00, com as exceções mencionadas no número 2, da presente norma. Contudo, se por algum motivo alguém não tiver possibilidade de o fazer neste horário, terá que solicitar a autorização prévia ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui para a visita noutros horários;

4. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente ou representante legal;

5. O horário de entrada e saída dos clientes das instalações da ERPI é o seguinte:

- **Entrada**-23h00;

- **Saída**-09h00;

Contudo, se por algum motivo alguém não tiver possibilidade de o fazer nestes períodos terá que solicitar a autorização para a entrada ou saída noutros horários. As saídas por mais de 24h necessitam de autorização prévia, ficando registado o contacto do responsável pela saída, bem como a data e hora provável de regresso;

6. São livres as saídas dos clientes, estando apenas subordinadas ao horário fixado, exceto aqueles que de alguma forma e justificada estejam impedidos pelo familiar e/ou representante legal, através da aplicação do termo de responsabilidade de não autorização de saídas;

7. Todos os clientes só poderão sair com autorização do responsável:

- a) Os clientes cuja saída, por qualquer limitação pessoal possa representar risco ou perigo para a sua segurança física, só deverão sair quando acompanhados por pessoa de família, amiga, Colaborador/a da Instituição, que assuma a responsabilidade por escrito do regresso;



- b) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de almoçar e jantar mediante solicitação ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o/a substituiu, quando devidamente autorizados, desde que regressem à hora fixada;
8. Todos os clientes poderão ausentar-se da ERPI por períodos variáveis, desde que os próprios ou seus familiares/responsáveis assinem um termo de responsabilidade e autorização com indicação do contacto e dos dias da sua ausência. Esse registo é efetuado no documento de registo de Saída e de um Termo de Responsabilidade para o efeito;
9. Antes da ausência da ERPI, os clientes/responsáveis deverão solicitar também a documentação, medicação e algum vestuário que possam precisar durante esse período.

NORMA 16ª

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

- a) **Princípio da universalidade**- a Instituição deve prever o acesso e integração de cliente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) **Princípio da Justiça Social**- pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
- c) **Princípio da Proporcionalidade**- a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento;

2. A comparticipação financeira do cliente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* de acordo com o seguinte quadro:

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	
Grau de Dependência (Índice de Katz)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Nível I - Quando o cliente é independente com as ajudas técnicas ou dispositivos postos à sua disposição para fazer face às necessidades da vida diária e só necessitar de ajuda de terceiros para se movimentar fora de casa (Ex: Subir e descer escadas, utilizar transportes).	75%
Nível II - Quando o cliente está dependente em pelo menos uma das atividades da vida diária.	80%

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Nível III- Quando o cliente está dependente em mais de uma atividade de vida diária.	85%
Nível IV- Quando o cliente necessita de ajuda contínua nas atividades da vida diária, durante as 24 horas do dia. Caso tenha sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 1º Grau.	90%

3. A percentagem para a ERPI poderá ser elevada até 90% do rendimento *per capita* relativamente aos clientes nas seguintes situações:

- Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique;
- Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção (Dependentes de 1º Grau);
- Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com caráter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (Dependentes de 1º e 2º Grau).

NORMA 17^a**CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. O cálculo do rendimento *per capita* mensal do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas¹

n = Número de elementos do agregado familiar

¹ Ver - Conceitos



NORMA 18ª

PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação;
2. 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 do cliente;
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

NORMA 19ª

PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DOS DESCENDENTES DE 1º GRAU DA LINHA RETA OU QUEM SE ENCONTRE À PRESTAÇÃO DE ALIMENTOS

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes na norma anterior.

SUBSECÇÃO I

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

NORMA 20ª

COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE E DOS DESCENDENTES DE 1º GRAU DA LINHA RETA OU QUEM SE ENCONTRE À PRESTAÇÃO DE ALIMENTOS

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, no início de cada ano civil, em função das orientações emanadas pela Unidade de Cooperação de Respostas Sociais, do ISS, IP, atualizando as comparticipações familiares pela aplicação do conteúdo da Circular nº4, da DGSS, de 16/12/2014 e do anexo da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, não podendo, desta aplicação, resultar um aumento superior a 5% ao ano do valor da comparticipação anterior, caso se mantenham as condições relativas a rendimentos e despesas apuradas anteriormente. Os clientes e ou responsáveis pelos mesmos receberão aviso prévio com a antecedência mínima de um mês e por forma escrita, com a informação das respetivas alterações;
2. As comparticipações familiares poderão ser revistas ainda sempre que se verifique uma alteração significativa de rendimentos do agregado familiar, de forma proporcional a esse



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

acréscimo de rendimentos, podendo desta atualização, e no momento da renovação do contrato de prestação de serviços, resultar um acréscimo superior a 5% do valor da comparticipação apurada anteriormente;

3. Sempre que ocorram alterações nas opções de cuidados e serviços a prestar, as comparticipações familiares poderão ser revistas;

4. À comparticipação do cliente deverá acrescer a Comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira;

5. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida;

6. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito;

7. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, consultas de especialidade ou exames de diagnóstico, fisioterapia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do cliente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI. Estas despesas extras deverão sempre que possíveis ser solicitadas e liquidadas aquando o pagamento da restante mensalidade;

8. A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, na secretaria da Instituição das 09h00 às 17h00 ou por transferência bancária através do IBAN PT50 0010 0000 2247 456 000 151, sendo a primeira no ato de admissão;

9. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês;

10. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, após análise pela Direção da causa do atraso, poderá ser motivo para exclusão da resposta social;

11. Iniciando-se a frequência na ERPI na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês;

12. Haverá lugar a uma majoração de 10% no caso de o cliente ser admitido para um quarto individual;



13. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
14. Haverá lugar a uma redução de 5% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência na mesma resposta social, por mais do que um elemento do agregado familiar;
15. No caso de desistência não justificada do cliente, a mensalidade relativa ao último mês será paga na totalidade, independentemente do dia em que tal ocorra, salvo algumas situações excecionais a considerar em parecer pela Direção;
16. No caso de óbito na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento de metade da mensalidade, mas deverá retribuir a totalidade da mesma no caso de o óbito ocorrer na segunda quinzena do mês.

NORMA 21ª

CONCEITOS

1. Para efeitos do presente Regulamento Interno, entende-se que:

- 1.1 **Rendimento Mensal Líquido do cliente e/ou dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre á prestação de alimentos-** é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal;
- 1.2 Para a resposta ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
- 1.3 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do cliente (RAF) e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

f) Prediais – 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;
- 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 de uso de partes comuns de prédios;

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior 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, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem. Isto não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, 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;

g) De capitais – consideram-se os rendimentos de capitais os 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 créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);



gásie
gásie

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Às despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Renumeração Mínima Mensal Garantida (RMMG), nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- f) Para além das despesas referidas a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

SUBSECÇÃO II

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente e/ou familiar.

Capítulo IV

Da prestação dos cuidados e serviços

NORMA 22ª

ALOJAMENTO

1. O alojamento será em comum, em quartos duplos, procurando-se agrupar os clientes de modo a conseguir um bem-estar acolhedor e uma melhor integração social dos mesmos;
2. O alojamento dos casais será feito, sempre que possível, no mesmo quarto;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

3. Relativamente à personalização do espaço privado, é interdita a utilização de equipamentos e mobiliário pessoal nos quartos sem que haja uma autorização expressa pela Direção;
4. Relativamente a conflitos que possam surgir entre os clientes, estão definidas para fazer a sua gestão, as/os colaboradoras/es em serviço no turno que tal aconteçam. Caso não sejam capazes de solucionar o problema, devem direcionar a situação para o/a Diretor/a Técnico/a ou quem o/a substitui, para que seja o/a mesmo/a a resolver o conflito existente. Quando estritamente necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto;
5. O acesso ao espaço privado de cada cliente é permitido pelos próprios colaboradores em exercício das suas funções e técnicos de manutenção, salvaguardando sempre a intimidade e privacidade dos clientes;
6. As regras institucionais garantem uma flexibilidade de modo a respeitar os ritmos, hábitos e preferências do cliente, salvaguardando sempre as normas de convivência em grupo e regras internas, bem como os horários estipulados;
7. A Instituição ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e arrumar todas as roupas, salvo se algum cliente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização do Diretor/a Técnico/a ou de quem a/o substitui. A higienização dos espaços individuais dos clientes é feita de acordo com os planos estabelecidos na Instituição, em que estão definidos os meios necessários (humanos e materiais);
8. Estão estabelecidas e afixadas informações básicas de segurança (manual de atuação em situação de emergência/Medidas de Auto Proteção) e higiene (plano de limpeza). Encontram-se disponíveis na Instituição para consulta dos colaboradores, dos clientes, familiares e comunidade em geral;
9. Verificado um surto de infeção, e dependendo do número de clientes infetados, são reorganizados os lugares nos quartos de forma que os clientes infetados sejam isolados nos quartos individuais, sendo que só os cuidadores e os profissionais de saúde têm acesso ao quarto, sempre devidamente protegidos. O apoio prestado em caso de alguma situação de surto de infeção é registado no Livro de Ocorrência, ficando todo o registo como parte integral do Processo Individual do cliente;
10. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência;
11. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado aseo e arrumo.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'OAS' and 'Jg'.

NORMA 23ª

ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na diatética e no nutricionismo;
2. Cada refeição principal é composta por sopa, prato principal, fruta/sobremesa, bebida e pão. As refeições secundárias são variáveis de acordo com os gostos do cliente, a necessidade do mesmo e as disponibilidades da Instituição; pode contemplar farinha láctea, leite, café, chá, pão, iogurtes, cereais, sumos, fruta, bolachas ou outros alimentos;
3. As refeições são preparadas na cozinha da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa, respeitando os pressupostos legais em vigor relativamente a Higiene e Segurança Alimentar (HACCP);
4. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:
 - **Pequeno-almoço;**
 - **Almoço;**
 - **Lanche;**
 - **Jantar;**
 - **Ceia;**
 - **Reforço:** entre as referidas refeições de acordo com o gosto e as necessidades do cliente;
5. As planificações das ementas são realizadas entre o setor da cozinha, da Direção e Administrativa, sendo que depois de aprovadas são afixadas semanalmente em local visível e adequado, podendo ser consultadas pelo cliente, família e/ou representante legal;
6. Será elaborado um mapa de ementas semanal baseado nas necessidades nutricionais dos clientes. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
7. O material necessário à administração da alimentação é fornecido pela Instituição, á exceção dos casos prescritos pelo médico. O seu zelo é compartilhado pela Instituição e pelo Cliente;
8. As refeições são servidas no refeitório da ERPI. Contudo, em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no quarto ou em qualquer outro lugar que a ERPI julgue conveniente e adequado;
9. Por razões de segurança e ou de foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento da direção técnica ou dos/as colaboradores/as;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

10. É proibido os clientes terem alimentos no quarto, podendo, guardá-los na copa da ERPI e fazer as suas refeições extras na mesma;
11. É interdita aos clientes ou suas visitas trazer bebidas alcoólicas para a Instituição;
12. O LAR não se responsabiliza por quaisquer alimentos que possam ser ingeridos fora da respetiva sala, com exceção do que se serve nos quartos pelas funcionárias ou provenientes da sua cozinha nomeadamente pela sua qualidade, confeção, prazo de validade e pelos efeitos prejudiciais que, eventualmente, possa ter;
13. Não é permitida a alteração no refeitório, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da direção técnica ou quem a substitui;
14. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares no refeitório tendo em conta as necessidades dos clientes ou da Instituição;
15. A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita à direção técnica ou quem a substitui com o mínimo de 24 horas de antecedência.

NORMA 24^a

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de cuidados de higiene corporal e conforto é prestado diariamente e sempre que necessário;
2. O serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal baseia-se na prestação de:
 - 2.1 Banho completo;
 - 2.2 Higiene parcial;
 - 2.3 Cuidados das mãos e pés;
 - 2.4 Pentear e barbear;
 - 2.5 Mudar a roupa;
 - 2.6 Hidratar a pele;
 - 2.7 Cuidados básicos de prevenção a sequelas de imobilidade;
3. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no plano individual de cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal;
4. Na medida das capacidades do cliente, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por forma a promover a independência, destreza, autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na ERPI;



cabr...
19

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

5. Quando identificada a necessidade/dificuldade (por exemplo: surdez, cegueira, demência, entre outras), são disponibilizados os meios facilitadores para a comunicação com o cliente. Aos colaboradores é garantida a formação necessária para a facilitação da interação com o cliente.

NORMA 25ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição;
2. Os pertences como vestuário, calçado e ajudas técnicas terão de ser marcadas com um número atribuído ao cliente, aquando a comunicação da admissão, e nas sucessivas entregas, estas são obrigatoriamente rececionadas por um colaborador da resposta social que deverá confirmar se os mesmos estão marcados com o número atribuído ao cliente;
3. Toda a roupa que exija limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do cliente ou responsável.

NORMA 26ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades;
2. O planeamento de atividades será adaptado à realidade sociocultural do meio, proporcionando aos clientes um conjunto de experiências estimulantes que de certa forma se integra na rotina diária da ERPI. Deverá ter em conta as características dos clientes, assegurando a satisfação das necessidades físicas, afetivas e cognitivas;
3. O plano anual de atividades será objeto de avaliação trimestral, a partir da qual se procederá às correções necessárias tendo em vista uma melhoria dos serviços prestados;
4. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da direção técnica;
5. A Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa reserva-se o direito de selecionar os clientes para cada atividade ou passeio no exterior;
6. O convite para as atividades/passeios é feito ao cliente diretamente. Quando o cliente não é capaz de decidir, por redução ou défice de capacidade mental, a decisão da participação deste cabe à diretora técnica;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

7. A Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa responsabiliza-se por disponibilizar os colaboradores necessários à realização da atividade/passeio de acordo com o grupo de clientes selecionado;
8. A Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa não se responsabiliza por possíveis acidentes que possam ocorrer no exterior, assegurando no entanto o correto acompanhamento destas mesmas situações;
9. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
10. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição;
11. O planeamento das atividades é da responsabilidade da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa. Todos os seus clientes têm direito a usufruir das mesmas de acordo com a sua vontade e capacidade.

NORMA 27ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no plano de individual de cuidados.

NORMA 28ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos clientes 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 clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Contudo, a Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa disponibiliza a possibilidade de, sempre que se considere urgente, quando não existe família ou esta não assuma responsabilidade, poder realizar a marcação e deslocação a exames/consultas, que serão pagas pelo cliente;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).



Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name 'Carmelita' and the number '49'.

NORMA 29ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A administração e preparação da medicação prescrita é da responsabilidade da Instituição e dos seus serviços de saúde. Como tal, não é permitido a administração de medicação ao cliente ou o facultar da mesma por parte de familiares ou pessoas externas ao serviço, sem conhecimento dos serviços de saúde. No caso de recusa de administração de fármacos será aplicado um termo de responsabilidade;
2. A gestão da medicação dos clientes da ERPI é da responsabilidade da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa. Isto inclui passar a aviar receitas, gerir stoks e preparar tomas de medicação. A farmácia onde será aviada a medicação é definida pela família de entre as farmácias da freguesia de Figueira de Castelo Rodrigo.

NORMA 30ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 31ª

PLANO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O plano individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expetativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente;
2. O plano individual do cliente é realizado após a avaliação do programa de acolhimento;
3. A avaliação dos planos individuais dos clientes é realizada com periodicidade semestral, juntamente com o cliente e/ou representante legal do cliente, com o objetivo de avaliar a evolução de cada cliente em várias áreas, entre elas, a autonomia e o apoio na alimentação. Neste momento de avaliação deve, também, ser realizada uma avaliação global das ocorrências registadas neste período, juntamente com o cliente e/ou representante legal do cliente. É criado um relatório da reunião com todos os resultados da avaliação e das ocorrências, para que o cliente e/ou representante legal do cliente tenham conhecimento dos resultados da avaliação;
4. Todos os intervenientes na elaboração do plano individual devem assinar o mesmo, para proceder à sua validação.



NORMA 32ª

APOIO PSICOSSOCIAL

1. A primeira abordagem ao cliente é realizada pela assistente social e quando necessário pelos profissionais de saúde, médico e enfermeiro;
2. Quando necessário é assegurada orientação/informação/educação das pessoas responsáveis, relativamente a aspetos psicossociais com o mesmo.

NORMA 33ª

ATENDIMENTO A FAMILIARES

A ERPI tem horário definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do cliente. O horário estipulado será das 11:00 às 12:00 horas, e das 15:00 às 17:00 horas, podendo ser alterado sempre que se justifique e/ou que combinado com antecedência.

NORMA 34ª

NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Sempre que exista suspeita de maus tratos, abusos ou negligência será realizada uma avaliação complexa e multidisciplinar, tendo em conta indicadores estabelecidos;
2. Se se confirmar a situação, avalia-se o seu grau de gravidade e tomam-se as devidas medidas, como levantamento de processo disciplinar em caso de colaborador, repreensão em caso de cliente e em casos mais graves o encaminhamento para as entidades competentes;
3. Existe na Instituição um manual de gestão de situações de negligência, abusos e maus-tratos, seja por parte dos clientes, colaboradores, familiares ou outros.

NORMA 35ª

SAÍDAS AO EXTERIOR: PASSEIOS/DESLOCAÇÕES OUTRAS SAÍDAS

1. Os clientes da ERPI dispõem da liberdade de deslocação dentro e fora da Instituição, à exceção das zonas de serviço;
2. As saídas devem processar-se pela portaria e, salvo circunstâncias excecionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento;
3. Os clientes que são autónomos e estão orientados no espaço e tempo podem sair sozinhos, sem acompanhamento do colaborador, desde que previamente informem o pessoal de serviço e tenham autorização do responsável. Os outros clientes, sinalizados com problemas de orientação espaço-temporal, devem ser sempre, acompanhados por algum colaborador da Instituição;
4. A direção da Instituição não se responsabiliza por qualquer ocorrência com os clientes fora das instalações, no caso de não estarem acompanhados pelos colaboradores da Instituição;



5. Diariamente é realizada prevenção da fuga dos clientes da Instituição, sendo que as portas de acesso ao exterior estão fechadas, existindo vigilância realizada pelos/as colaboradores/as de serviço;
6. Sempre que detetada uma situação de fuga é de imediato avisado/a o/a Diretor/a Técnico/a ou quem o/a substitui, que por sua vez informa a direção. A direção técnica aciona os meios necessários à resolução da situação, entre os quais alertar as entidades externas;
7. No caso que se verifique alguma situação de fuga, é registado no Livro de Ocorrência, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente.

NORMA 36ª

CONTROLO DOS PERTENCES DO CLIENTE

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o cliente trás consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário;
2. Na saída definitiva do cliente, todos os seus pertences, devidamente inventariados, serão entregues a quem demonstrar esse direito após liquidação de eventuais débitos existentes.

NORMA 37ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
2. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos;
3. É realizada a prevenção de roubos dentro da Instituição desde a admissão, em que é aconselhado o cliente e os seus representantes legais a não terem dinheiro nem bens de valor nos quartos, existindo um cofre para guardar esses tipos de valores;
4. No caso, do cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor;
5. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

6. No caso que se verifique alguma situação de roubo, é iniciado o registo de ocorrências, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente;
7. No caso de desaparecerem objetos com observação direta ou indireta confirmada, o assunto será analisado pela direção, podendo a pessoa ser punida por uma medida aplicada pela direção da Instituição;
8. Sempre que ocorra um óbito ou saída da ERPI, a Instituição procederá à imediata limpeza do espaço, e os bens que se encontrem à data do falecimento ou saída do cliente na posse do mesmo serão discriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois colaboradores e entregue nos serviços administrativos. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI;
9. Todos os clientes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Instituição, bem como todos os débitos efetuados;
10. Após um ano do falecimento do cliente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Instituição, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

NORMA 38^a

LISTA DE ESPERA

1. A instituição possui uma lista de espera organizada;
2. Ficará inscrito em livro próprio, que poderá ser eletrónico/informatizado;
3. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera;
4. Por ocasião da inscrição o candidato é imediatamente informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização da mesma;
5. Sempre que o solicite é comunicado, pelo mesmo meio, ao candidato a cliente a posição que ocupa na lista de espera. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critério de desempate no posicionamento, a data de candidatura (a antiguidade da mesma);
6. O candidato a cliente deve renovar a inscrição ao fim de um ano;
7. Os critérios de exclusão do processo de lista de espera são os seguintes:
 - a) Incumprimento de requisitos
 - b) Falecimento do candidato



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

c) Desistência por parte do candidato

8. Se o candidato pretender desistir da candidatura, deve assinar impresso para o efeito, enviando a comunicação por correio eletrónico, correio ou presencialmente, manifestando a sua intenção de desistência;

9. Verificando-se a existência de uma vaga, após a atualização e análise da Lista de Espera, procede-se à seleção do candidato que obteve maior pontuação nos critérios de priorização, e este e/ou representante legal é informado no prazo de 5 dias úteis, por carta, correio eletrónico, presencialmente ou telefonicamente, para proceder à formalização da admissão.

Capítulo V

Recursos Humanos

NORMA 39ª

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 40ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ERPI 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 Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal indicado por si e pela Direção.

NORMA 41ª

PESSOAL

1. A ERPI deve dispor de pessoal que assegure a prestação dos serviços 24 horas por dia;
2. A Estrutura Residencial, para além do diretor técnico, deve dispor de:
 - a) Animador Sociocultural (com período de afetação);
 - b) Enfermeiro (com período de afetação);
 - c) Ajudantes de Ação Direta;
 - d) Administrativa;
 - e) Cozinheiro/a;
 - f) Ajudante de Cozinha;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

g) Auxiliares de Serviços Gerais;

3. A Estrutura pode contar com a colaboração de voluntariados, devidamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para efeitos de afetação.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

NORMA 42^a

DIREITOS DOS CLIENTES

Direitos dos Clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento Interno;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) A inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA 43^a

DEVERES DOS CLIENTES

Deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;



Handwritten signatures and initials in blue ink.

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- c) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com os outros;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da Instituição;
- h) Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- i) Não consumir bebidas alcoólicas;
- j) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- k) Transmitir na Instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
- l) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, aquando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

É estritamente proibido:

- m) Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
- n) Trazer ou manter animais nas dependências da instituição;
- o) Fumar dentro das instalações;
- p) Usar cobertores elétricos ou aquecedores pessoais;
- q) Ter alimentos no quarto;
- r) Transportar alimentos do refeitório para o quarto.

NORMA 44ª

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

Direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
6. Exigir dos seus colaboradores o cumprimento das tarefas inerentes às suas funções, bem como responsabilidade pelo eventual incumprimento;
7. Apresentar queixa-crime, sempre que, seja observado ou desconfiado de maus tratos nos clientes;
8. Preservar o Bom nome da Instituição na comunidade;
9. Exigir o cumprimento integral do Regulamento Interno.

NORMA 45^a

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
7. Manter os processos dos clientes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'abrio' and 'Jg.'.

9. Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, em articulação com o sector da cozinha;
10. Adquirir equipamentos necessários ao funcionamento da Instituição, bem como realizar obras de conservação e reparação, sempre que sejam necessárias;
11. Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares.

NORMA 46ª

DIREITOS DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES LEGAIS

1. Têm o direito de visitar diariamente os seus familiares;
2. Levá-los a participar nas festas familiares sempre que possível;
3. A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
4. A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
5. A efetuar reclamações e sugestões.

NORMA 47ª

DEVERES DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES LEGAIS

1. O internamento do cliente não liberta os familiares dos seus deveres e responsabilidades que lhes competem;
2. São considerados deveres e responsabilidades dos familiares:
 - a) Apresentação de relatórios médicos de acompanhamento;
 - b) Pagamento dos serviços integrados e não integrados na mensalidade;
 - c) Em caso de falecimento do cliente, compete à família o desenvolvimento dos procedimentos fúnebres, o qual respeitará integralmente a legislação em vigor;
 - d) Respeitar o horário de funcionamento da Instituição;
 - e) Cooperar com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
 - f) Visitar o cliente com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - g) Dar-lhe apoio e acompanhamento nos serviços diferenciados de saúde;
 - h) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.



Capítulo VII

Contrato de Prestação de Serviços

NORMA 48ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, o acolhimento do cliente na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente;
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão;
3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente Regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento;
4. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
5. Sempre que se verificarem alterações ao contrato de prestação de serviços, são sujeitas à aprovação de ambas as partes, e redigidas novamente por escrito, sendo novamente assinado por ambas as partes e entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e ficando outro arquivado no processo individual do cliente;
6. Sempre que o cliente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser posta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo;
7. O Contrato de prestação de serviços é constituído pela seguinte informação:
 - a) A identificação da entidade prestadora do serviço, do cliente e do representante legal ou familiar, quando aplicável;
 - b) Período de vigência do contrato;
 - c) Serviços incluídos na mensalidade, o local onde se desenvolvem e a periodicidade do mesmo;
 - d) O valor da mensalidade dos serviços que são prestados;
 - e) Tomada de conhecimento, por parte do cliente, do Regulamento Interno, no qual a Instituição e o cliente se comprometem ao seu cumprimento;
 - f) Condições de alteração, de suspensão e/ou rescisão do contrato;
 - g) Entre outras.



Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

NORMA 49^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, devidamente justificado.

NORMA 50^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deve revestir-se por forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, devendo mencionar o motivo;
2. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente;
3. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
4. O incumprimento do prazo de aviso prévio previsto no número anterior determina o pagamento da mensalidade do mês imediato;
5. Quando a saída é por falecimento a família é avisada logo após o falecimento, trata-se do óbito com a entidade competente no caso de o cliente estar na Instituição, posteriormente é solicitado à família que providenciem o contacto com a agência funerária para realizar o funeral. É rescindido o Contrato de prestação de serviços com o cliente;
6. São fundamentos de denúncia do contrato pelo prestador do serviço situações de violência, maus-tratos e incumprimento de regras cujo fundamento é a salvaguarda de direitos fundamentais;
7. A instituição reserva-se o direito de fazer cessar imediatamente a prestação do serviço sempre que a conduta do cliente se revelar gravemente lesiva de direitos fundamentais de outros clientes, de interesses patrimoniais da instituição e comprometa o seu regular funcionamento;
8. São causas de cessação imediata da prestação do serviço para efeitos do número anterior a prática de crimes contra clientes, colaboradores ou dirigentes dentro das instalações.



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

NORMA 51^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Cessando a prestação de serviços deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo cliente ou em seu benefício, apurando o saldo da sua respetiva conta-corrente;
2. A devolução de bens e valores à guarda da instituição, aí incluído o saldo conta-corrente do cliente, será efetuada, contra recibo, por solicitação do cliente, do conjunto dos herdeiros ou de um seu representante para o efeito credenciado.

NORMA 52^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar/representante;
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor(a) Técnico(a) da ERPI.

NORMA 53^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 é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos/as ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto á ERPI.

Capítulo VIII

Disposições Finais

NORMA 54^a

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente, representante legal ou familiar, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em



Regulamento Interno – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

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

NORMA 55ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 56ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Todos os clientes, no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, devem obrigatoriamente passar os dias festivos com/em família (ex: Natal, Páscoa), salvo em situações excecionais.

NORMA 57ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor no dia 4 do mês de Fevereiro de 2017.

NORMA 58ª

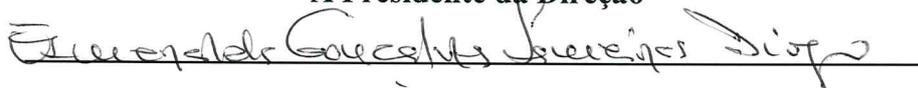
APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES

É da responsabilidade da Direção, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação aos objetivos da ERPI.

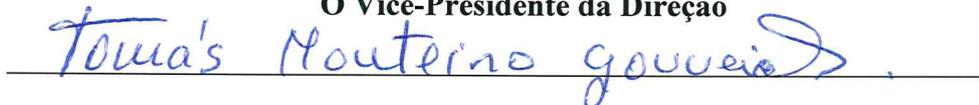
Aprovado por unanimidade em reunião de Direção da Associação Cultural, Social e de Melhoramentos da Vermiosa, aos 4 dias de fevereiro de 2017.

A Direção

A Presidente da Direção



O Vice-Presidente da Direção



O Secretário

