



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Ferreirim, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 31/10/1986, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. 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 em :

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro altera e atualiza o Dec. Lei 119/83 de 25/02 – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho que revoga o Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 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

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- 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. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- 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, e espiritualidade pessoais 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, deficiência 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. E ainda, de acordo com cada caso:
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da 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 os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;



- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
- i) Cuidados de imagem;
- j) Assistência religiosa.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, que serão pagos com o valor da tabela em vigor na instituição.

NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediado em Ferreirim e as suas instalações são compostas por:

1. Dois quartos individuais, equipados com aquecimento central e casa de banho;
2. Um quarto individual, equipado com aquecimento central;
3. Três quartos triplos; equipados com aquecimento central e casa de banho;
4. Vinte e três quartos duplos; equipados com aquecimento central e casa de banho;
5. Nove quartos duplos; equipados com aquecimento central;



6. Três salas de convívio; equipadas com aquecimento central; sofás e televisões;
7. Quatro casas de banho de apoio às respetivas salas;
8. Duas salas de visitas;
9. Uma sala de refeições (refeitório);
10. Uma secretaria; Três gabinetes Técnicos; um consultório médico e um gabinete de apoio à enfermagem.
11. Áreas de apoio aos clientes e funcionários: cozinha; lavandaria; armazém; garagem; salão de festas; vestiário; Sala de estar colaboradoras e duas casas de banho para os respetivos colaboradores;
12. Cozinha Regional exterior com duas casas de banho de apoio.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 6ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

1. As pessoas socialmente e economicamente desfavorecidas;
2. Em caso de perturbação mental grave deve, a pessoa em questão, estar medicada e controlada para não por em risco a integridade física dos outros clientes;
3. Os idosos devem demonstrar vontade expressa em frequentar o estabelecimento.



NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. 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:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete da Diretora Técnica.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Ser Natural e/ ou residente em Ferreirim;
2. Ser Sócio da Instituição;
3. Residir na área geográfica do concelho;
4. Estar em situação de isolamento familiar que faça perigar a sua integridade física;
5. Ser cliente do Apoio Domiciliário ou do Centro de Dia.
6. Situação de risco.

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A Decisão da admissão é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer da Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias;
4. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção;
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;



7. 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 um telefonema.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS 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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de participação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de um mês;
3. Durante este período 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;
 - 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) Elaborar a lista de pertences do cliente



4. 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 a sua adaptação.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

a) Identificação do cliente;

b) Data de admissão;

c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

d) Identificação e contacto do médico assistente;

e) Identificação da situação social;

f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

g) Plano Individual de Cuidados (PIC);

h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;

j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

k) Exemplar do contrato de prestação de serviços

2. O Processo Individual do cliente, 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.



CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA 13ª

HORÁRIO DE VISITAS

O Horário, para visitas, do Centro Social e Cultural da Paróquia de Ferreirim, é o seguinte: todos os dias das 14h30m às 18h.

NORMA 14ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O rendimento per capita mensal é calculado com a seguinte fórmula:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimentos agregado familiar anual

D= Despesas mensais fixas



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

a) 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;

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

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de 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, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

d) 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%.

e) Outras fontes de rendimento.

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

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

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



NORMA 15ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor é comunicado, por escrito e proceder-se-á á sua substituição no prazo de 30 dias.
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação,



NORMA 16ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita .

NORMA 17ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 25 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

ALIMENTAÇÃO

As refeições do Centro Social e Cultural da Paróquia de Ferreirim, são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado:



1. Pequeno-Almoço: 8h/9h45m;
2. Almoço: 11h/12h45m;
3. Lanche: 15h20m/15h45m;
4. Jantar: 18h30m/19h30m (Inverno); 19h/20h (Verão);
5. Ceia: 22h/22h30m.

A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;

As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE

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

NORMA 20ª

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. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E

OCUPACIONAIS

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do C.S.C.P.F.



2. Os passeios são gratuitos, e quando necessário, o C.S.C.P.F., suporta os encargos adjacentes a esta atividade; não havendo qualquer comparticipação por parte dos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. 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.

NORMA 22ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;

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

NORMA 23ª

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
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 e na sua ausência por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 25ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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 26ª

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;
2. Neste caso, 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;



3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 27ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 28ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto á ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA 29ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. Á Diretora Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.



2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada Geral.

3. São funções da Diretora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- d) Sensibilizar os funcionários face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- e) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- f) Participar em reunião de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;
- g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São 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) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;



- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço.



NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;

d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 32ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 33ª

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 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;



NORMA 34ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, ou por morte do cliente;
2. 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.

NORMA 35ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

NORMA 36ª

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 Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.



CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 38ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 39ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Todas as situações, não previstas nos estatutos ou no presente regulamento, serão decididas pela Direção.



NORMA 40ª

Consequências do Incumprimento

O não cumprimento das cláusulas constantes dos acordos de cooperação, gestão e protocolos pode dar lugar a:

- a) Advertência escrita;
- b) Suspensão;
- c) Resolução.

NORMA 41ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 20/04/2015

A Direção,

Dr. Manuel Jorge Feal Domingus
Judite do Carmo Oliveira Andrade
João Paulo Pinto Teixeira
Alma da Conceição Pereira
Manuel Aires Loureiro
Walter José Lima Trindade
Manuel Jacinto Pereira
Armindo Manuel Santos Cardoso