

REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, Associação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 26/2003 a fls. 149 e 149 Verso do Livro nº 9, das Associações de Solidariedade Social.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, com Acordo de Cooperação para a resposta social, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social do Porto, em 01/03/2005, pertencente ao Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, rege-se pelas normas a seguir especificadas.

NORMA II

Localização

- A sede social do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo situa-se na Avenida da Igreja, nº 281, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo tem atualmente uma delegação na Rua Nova de Vila Chã, nº 378 da referida freguesia de Arcozelo e Concelho de Vila Nova de Gaia, destinada à resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA III

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:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria 196-A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 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;
- 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;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA IV

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
- Dar a conhecer, por parte do cliente, família, amigos e comunidade, as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA V

Objetivo do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel tem por objetivos, entre outros permitidos estatutariamente, contribuir para a promoção dos habitantes da freguesia de Arcozelo, pela prestação de auxílio material, moral e educacional, de forma a proporcionar proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e para contribuir para a sua integração social e comunitária.

NORMA VI

Princípios do Centro Social

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo orienta-se pelos princípios da Religião Católica, em todas as suas atividades e no seu funcionamento interno.

NORMA VII

Localização da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas situa-se na rua de Vila Chã, nº 378, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO, OBJETIVO GERAL, SERVIÇOS PRESTADOS E POPULAÇÃO A ABRANGER

NORMA VIII

Serviços prestados

A resposta social “ Estrutura Residencial para Pessoas Idosas” assegura a prestação de um conjunto de cuidados e serviços indispensáveis ao bem-estar de todos os seus clientes:

- Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas, incluindo a auscultação e flexibilização na escolha de outra alimentação quando não do seu agrado, mas sempre com aviso de antecedência.

- O serviço das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço do pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia. O cliente tomará as suas refeições na sala de jantar. Sempre que se justifique, por situação de doença, poderá fazê-lo no seu quarto;
- Cuidados de higiene (sempre que o cliente tenha capacidades físicas e psíquicas, a sua higiene pessoal pode ser da sua responsabilidade; caso contrário, terá todo o apoio dos colaboradores que estão ao serviço);
- Cuidados de imagem;
- Tratamento de roupa;
- Higiene dos espaços;
- Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- Acesso a cuidados de saúde;
- Administração de fármacos, quando prescritos;
- Acompanhamento e aconselhamento psicossocial através da prestação de cuidados e serviços e de ocupação organizada, com vista a diminuir o sentimento de solidão e abandono, promovendo o seu bem-estar social, para que se sinta física e mentalmente capaz de viver com autonomia e independência possíveis;
- Convivência social entre os residentes, com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- Transporte em viatura da Instituição para o Centro Social, de segunda a sexta-feira, a fim de usufruir de todo o ambiente de ocupação organizada, desde que tenha condições mínimas de locomoção;
- Técnico, instalações e instrumentos capazes de promover o bem-estar no dia-a-dia do cliente, sendo livre a participação em quaisquer atividades recreativas;
- Participação do cliente nos passeios da Instituição, de periodicidade variável, consoante a sua vontade e estado de saúde;
- Liberdade de culto, pelo que a Instituição diligenciará no sentido de preencher essa necessidade;

NORMA IX

Objetivo Geral da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

O objetivo geral é dar resposta às necessidades das pessoas idosas, numa perspetiva de abertura e ligação com a comunidade, minimizando o efeito dos problemas afetos a esta faixa etária.

NORMA X

Objetivos e Destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Constituem Objetivos da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas:

- Proporcionar ao residente serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial da pessoa idosa;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- Potenciar a integração social;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Promover a dignidade da pessoa, criar oportunidades para a estimulação da memória no respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- Promover o aproveitamento de oportunidades benéficas para a saúde, participação em segurança e acesso à continuidade de aprendizagens ao longo da vida;
- Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- 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;
- Promover a interação com ambientes estimulantes, estimulando as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

- Receber o cliente vitaliciamente, desde que este aceite as regras existentes e aqui discriminadas. No entanto, a sua estada encontra-se condicionada a um período experimental de trinta dias, durante o qual se avaliará a ambientação e integração do cliente na vida em comunidade, bem como a observação de situações que passem despercebidas, no momento da triagem do Técnico Superior de Serviço Social e que sejam impeditivas da sua continuidade na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

São Destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

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

CAPÍTULO III

CANDIDATURA E PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA XI

Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

- Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar (IRS e Nota de Liquidação);
- Outros documentos comprovativos podem ser solicitados, em caso de dúvida;
- Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;

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 XII

Condições de Admissão

A admissão do cliente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está condicionada ao deferimento do seu processo de candidatura, que inclui vários itens de avaliação da competência da equipa técnica constituída por: Diretora Técnica, Animadora e Enfermeira:

- Avaliação de necessidades;
- Avaliação física e mental;
- Avaliação socioeconómica;
- Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- Encontrar-se na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
- Ter mais de 65 anos de idade;
- Ser residente na freguesia de Arcozelo ou suas imediações;
- Não sofrer de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;
- Número de vagas existentes.

NORMA XIII

Priorização na Admissão

Têm prioridade de admissão os candidatos que se encontrem nas condições a seguir referidas e pela seguinte ordem:

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Tenham uma situação económica carenciada;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Não estejam numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Não sofram de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Confirmem o pedido de internamento, livremente expresso, sempre que estejam capazes, mental e psicologicamente;
- Sejam sócios da Instituição, em caso de empate nos critérios de priorização.

NORMA XIV

Processo de Admissão

O processo de admissão inicia-se com o preenchimento da ficha de processo individual e uma entrevista ao candidato e/ou familiar realizada pela Direção Técnica, a que se seguirá a assinatura do contrato de prestação de serviços.

NORMA XV

Entrevista de Admissão

A entrevista destina-se a:

- Estudar a situação psicossocial e económica do candidato;
- Informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Fornecer informações adicionais e/ou esclarecer dúvidas.

NORMA XVI

Deliberação de Admissão

A deliberação de admissão do cliente para a Resposta Social compete exclusivamente à Direção, após obter as informações técnicas que entender convenientes.

NORMA XVII

Deferimento/Indeferimento da Admissão

O deferimento ou indeferimento do processo de admissão será comunicado ao candidato ou familiar, no mais curto espaço de tempo.

NORMA XVIII

Inscrição na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

A inscrição dos clientes na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é feita pela Direção Técnica, depois de conhecer a situação psicossocial e económica do cliente.

NORMA XIX

Lista de Espera

Se não houver vaga para a admissão imediata na Resposta Social, o cliente aguardará em lista de espera, sendo devidamente informado do lugar que ocupa nessa lista.

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XX

Instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

As instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõem das seguintes áreas:

Rés-do-chão:

- Dois Quartos (um individual e outro duplo);
- Corredor de acesso;
- Uma Sala de Estar/Convívio;

- Hall de Entrada;
- Duas instalações sanitárias;
- Pátio;
- Garagem;
- Despensa;
- Jardim exterior com pátio coberto que dá acesso à cozinha, à sala de jantar e à lavandaria.

Primeiro andar:

- Quatro Quartos duplos;
- Enfermaria;
- Cozinha;
- Escadas interiores com cadeira elevatória

Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

NORMA XXI

Horário de Funcionamento

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona 24h por dia, sendo considerado o período de silêncio das 22h30 às 07h00.

NORMA XXII

Horário das refeições

O horário das refeições é o seguinte:

- Pequeno-almoço: 08h45 às 09h30;
- Reforço de pequeno-almoço: 10h30 às 11h00;
- Almoço: 12h00 às 13h00;
- Lanche: 16h15 às 16h45;
- Jantar: 19h15 às 20h15;
- Ceia: das 22h00 às 22h30.

As ementas são afixadas semanalmente em local visível.

NORMA XXIII

Horário da recolha dos clientes

Não existe um horário obrigatório de recolha aos quartos por parte dos clientes, sendo aconselhável a recolha dos mesmos a partir das 22h30.

NORMA XXIV

Horário das visitas

O cliente pode receber visitas entre as 14h00 e as 18h00 e nunca durante o período das refeições. O horário das visitas está condicionado ao normal funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA XXV

Entrada e Saída de visitas

Se os responsáveis da instituição entenderem que determinada visita é prejudicial para o cliente, a visita será admoestada de forma escrita e/ou verbal.

Caso prejudique o seu bem-estar físico ou psicológico, poderá a mesma ser interdita por via judicial.

NORMA XXVI

Visitas na enfermaria

As visitas aos clientes que se encontrem na enfermaria estarão sujeitas a um maior rigor de horários, tendo em conta o seu bem-estar, sendo consideradas caso a caso e com o acordo do cliente.

NORMA XXVII

Saídas dos clientes

Sempre que o cliente pretenda sair sozinho ou com familiares/amigos, deverá avisar o funcionário de serviço na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. As saídas superiores a um dia deverão obrigatoriamente ficar registadas com data de regresso e

local de permanência. Quando o cliente não puder ou não desejar regressar na data prevista, deverá avisar a Instituição.

A saída à noite de qualquer cliente só é permitida desde que seja acompanhado por familiares ou, excepcionalmente, com a autorização da Direção ou da Direção Técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Em todos os casos a funcionária de serviço tem de ser informada do horário previsto de chegada.

No caso de o cliente se ausentar da Instituição por um período que exceda 15 dias seguidos e não interpolados em situação de doença, terá um desconto na mensalidade de 10%, aplicar somente em novos contratos.

NORMA XXVIII

Alojamento

Os alojamentos são em quartos duplos para clientes do mesmo sexo ou para casais, com casas de banho comuns e uma enfermaria.

NORMA XXIX

Acolhimento dos novos clientes

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 e as tabelas de comparticipação financeira.

O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento, é de 3 meses. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido, como segue:

- Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
- Apresentação dos outros clientes;
- Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- Apresentação do programa de atividades da ERPI;
- Informação acerca dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente sugestões e reclamações;
- Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;

- Informação sobre os aspetos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- Elaboração da lista de pertences do cliente;

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, promover alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XXX

Processo Individual do cliente

Do processo individual do cliente consta:

- Identificação do cliente;
- Data de admissão;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);
- Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços

O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso da Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XXXI

Doença

Na situação de doença ou em fase terminal, o cliente poderá ser transferido para a enfermaria, caso seja necessário.

NORMA XXXII

Doença e Internamento hospitalar

A Instituição contactará os familiares ou outros responsáveis em caso de doença ou internamento hospitalar (neste caso os familiares tomarão a seu cargo as diligências junto do hospital e visitas regulares, com o apoio da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, conforme as necessidades do cliente e a disponibilidade da Instituição).

Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, ao abrigo do Serviço Nacional de Saúde e Segurança Social vigentes.

Se o cliente ou familiar optar por qualquer outra instituição de assistência, nomeadamente Casa de Saúde ou Clínicas Privadas, serão da sua responsabilidade todos os encargos daí resultantes.

NORMA XXXIII

Ida a consultas

As idas às consultas ao médico são da responsabilidade dos familiares dos clientes.

Em caso de impossibilidade por parte destes, o cliente será acompanhado por um funcionário ou voluntário da Instituição.

NORMA XXXIV

Assistência Médica

O cliente tem direito a assistência médica prestada pelo Serviço Nacional de Saúde, da área da freguesia.

Se o cliente pretender consultar especialistas ou outros exteriores à Instituição, a deslocação e as despesas daí decorrentes serão da sua inteira responsabilidade.

NORMA XXXV

Princípio da Suspensão

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, estabelece-se o seguinte princípio:

- A suspensão é a sanção aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXXVI

Processo de Suspensão

A suspensão será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.

Compete à Direção ordenar a realização do processo disciplinar.

A Direção deverá ouvir o parecer da Direção Técnica.

NORMA XXXVII

Deliberação da Suspensão

A deliberação da suspensão de um cliente é da competência exclusiva da Direção, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XXXVIII

Princípio da Cessação

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, estabelece-se o seguinte princípio:

- A cessação é a sanção máxima aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

NORMA XXXIX

Processo da Cessação

A cessação será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.

Compete à Direção ordenar a realização do processo disciplinar.

A Direção deverá ouvir o parecer da Direção Técnica.

NORMA XL

Deliberação da Cessaçã

A deliberação da cessaçã de um cliente é da competência exclusiva da Direçã, concluído o aludido processo disciplinar.

NORMA XLI

Pagamento da Mensalidade

No ato da inscriçã do cliente deverá ser paga a primeira mensalidade, acrescida dos dias do mês em curso. O prazo de pagamento dos meses seguintes decorre até ao dia 20 e pode ser feito através de numerário ou cheque nos serviços de secretaria da Instituiçã, ou ainda por transferêcia bancária.

Haverá lugar a um acréscimo de juros à taxa legal do valor em dívida, caso o pagamento da mensalidade não seja efetuado dentro dos dez dias subsequentes.

NORMA XLII

Comparticipaçã Familiar

À participaçã do cliente, calculada de acordo com as normas em vigor, deve acrescer uma participaçã dos seus descendentes, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.

Quando não existam descendentes ou, existindo, o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente, mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do diferencial, com a(s) pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias previstas no Código Civil.

NORMA XLIII

Cálculo da participaçã

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

$$\underline{R=RAF - D}$$

N

Sendo que:

R= rendimento *per capita*

RAF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

NORMA XLIV

Prova de rendimentos

A prova dos rendimentos será feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, ou a falta de documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente.

NORMA XLV

Rendimentos do cliente

Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do cliente**, consideram-se os seguintes rendimentos:

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

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

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

NORMA XLVI

Atualizações anuais das participações

Os clientes serão informados das atualizações anuais das participações familiares no início de cada ano civil.

NORMA XLVII

Quadro Pessoal

A Direção/Coordenação Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compete a um ou mais técnicos, 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.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XLVIII

Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- Satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Gestão dos seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- Participação em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Acesso à ementa semanal;
- Inviolabilidade da correspondência;
- Apresentação de reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- Visitas segundo os horários estabelecidos;
- Contacto com a Direção ou Direção Técnica, sempre que necessite;
- Cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento.

NORMA XLIX

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas e os dirigentes da Instituição;
- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e dar sugestões para melhoria do serviço;
- Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta Resposta Social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente;
- Evitar tudo quanto possa incomodar ou perturbar os outros;
- Não criar nem contribuir para situações de conflito que possam perturbar o bem-estar de todos;
- Cumprir os horários estabelecidos pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Ter uma conduta adequada à vida em comunidade, pautando as suas atitudes e comportamentos pelo respeito pelos outros clientes, funcionários e Direção da Instituição;
- Não danificar os quartos e as demais instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (não furar, fazer desenhos ou afixações nas paredes, mesmo que seja no seu quarto);
- Não acender velas;
- Não ingerir bebidas alcoólicas em excesso;
- Não fumar dentro das instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Respeitar a lei do silêncio das 22h30 às 7h00.

NORMA L

Direitos da Entidade Gestora da Instituição

São Direitos da Instituição:

- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- Averiguar os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- O tratamento com respeito e dignidade dos seus dirigentes e funcionários;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o seu património;
- Suspender este serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento. Concretamente, quando ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA LI

Deveres da Entidade Gestora da Instituição

São deveres da Instituição:

- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- Respeitar a individualidade do cliente, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um em cada circunstância;
- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

- Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da Resposta Social;
- Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da Resposta Social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- Manter os processos dos clientes atualizados;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- Assegurar o normal funcionamento da Estrutura Residencial de Pessoas Idosas.

NORMA LII

Direitos dos Colaboradores da Instituição

São Direitos dos Colaboradores:

- Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e seus familiares;
- Darem sugestões com o propósito de melhorar os serviços prestados;
- Terem acesso a formação adequada;
- Gozarem férias;
- Serem respeitados e tratados com educação pelo empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;

Todos os demais direitos estão implícitos na lei geral.

NORMA LIII

Deveres dos Colaboradores da Instituição,

São Deveres dos Colaboradores:

- Prestar aos clientes acolhimento e atenção;
- Favorecer o convívio entre os clientes;
- Cumprir as tarefas que lhe forem atribuídas;

- Identificar as necessidades dos clientes para melhor acompanhamento;
- Respeitar e tratar com educação o empregador, companheiros de trabalhos e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Ser assíduo e pontual;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Transmitir à Direção Técnica todas as queixas, reclamações, observações e/ou preocupações dos clientes.

NORMA LIV

Contrato de prestação de Serviços

- 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;
- Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual;
- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA LV

Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do Cliente

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

NORMA LVI

Cessaçã o da Prestaçã o e Serviç os por facto nã o imputá vel ao prestador

- A cessaçã o da prestaçã o de serviç os acontece por denúnc ia do contrato de prestaçã o de serviç os, por institucionalizaçã o ou por morte do cliente;
- Por denúnc ia, o cliente tem de informar a Instituiçã o 30 dias antes de abandonar esta resposta.

CAPÍTULO VI

BENS E FALECIMENTO

NORMA LVII

Inventário dos bens aquando da admissão

No momento da admissão será efectuado um inventário, em impresso próprio, dos objetos de valor, bem como de todos os objetos pessoais pertencentes ao cliente. Este documento será em triplicado, assinado pelas partes, ficando um exemplar na posse do cliente, outro na posse da família e outro arquivado no processo do cliente.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor que estejam na posse dos seus clientes.

A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;

Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no processo individual do cliente. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA LVIII

Objetos pessoais

O cliente poderá trazer os objetos pessoais que entender, desde que os mesmos se adequem ao espaço que lhe é destinado e mereçam a aprovação da Direção.

NORMA LIX

Doação/venda dos bens

No caso de o cliente vender ou doar os seus bens pessoais ou parte deles que constem do inventário durante a sua estada, deverá informar a Direção da Instituição para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário.

NORMA LX

Falecimento

Após o falecimento do cliente, caso este não tenha vendido, doado ou entregado os seus bens pessoais durante a sua estada, os mesmos serão entregues aos seus familiares ou representante legal. Caso não existam, os bens reverterão a favor da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, assim como toda a entrega voluntária, perdendo o direito de devolução a favor de quem se julgar com direito a exigi-la.

NORMA LXI

Despesas de Funeral

As despesas de funeral ficam a cargo da família ou representante legal do cliente.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, sempre que solicitado.

NORMA LXIII

Livro de Registo de ocorrências

- 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;
- O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais de mês, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes ação directa e restante pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA LXIV

Casos Omissos/Integração de Lacunas

A resolução de qualquer caso omissos no presente Regulamento será da competência da Direção, depois de ouvido o parecer da Direção Técnica do Centro Social.

NORMA LXV

Alterações do Regulamento

O Regulamento Interno poderá ser alterado sob proposta da Direção Técnica e ou Direção do Centro Social e aprovação em Assembleia.

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os seus clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

NORMA LXVI

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da aprovação.

O Presidente da Direção

A Presidente da Assembleia Geral

António Fernandes Bezerra

Maria Margarida Fernandes da Silva Maia