



**ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE FARMINHÃO –
ASSF**

Regulamento Interno

**Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
ERPI**



ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
ARTIGO 1º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
ARTIGO 2º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
ARTIGO 3º - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	6
ARTIGO 4º - CUIDADOS E SERVIÇOS	7
ARTIGO 5º - INSTALAÇÕES	8
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	9
ARTIGO 6º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	9
ARTIGO 7º - INSCRIÇÃO	10
ARTIGO 8º - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	12
ARTIGO 9º - ADMISSÃO	13
ARTIGO 10º - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES	15
ARTIGO 11º - CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE ESPERA	16
ARTIGO 12º - CRITÉRIOS PARA RENOVAÇÃO DE INSCRIÇÃO	17
ARTIGO 13º - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	17
ARTIGO 14º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	19
ARTIGO 15º - CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR --	19
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	21
ARTIGO 16º - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	21
ARTIGO 17º - HORÁRIO E REGRAS DE ORIENTAÇÃO PARAS AS VISITAS	23
ARTIGO 18º - CÁLCULO DO RENDIMENTO	24
ARTIGO 19º - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	25
ARTIGO 20º - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	27
ARTIGO 21º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	27
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS	28
ARTIGO 22º - ALIMENTAÇÃO	28
ARTIGO 23º - CUIDADOS DE HIGIENE	29
ARTIGO 24º - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE	29
ARTIGO 25º - BENS E CONTA CORRENTE	29
ARTIGO 26º - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	30
ARTIGO 27º - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA	31
ARTIGO 28º - CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	31
ARTIGO 29º - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	33



ARTIGO 30º - OUTROS SERVIÇOS	33
ARTIGO 31º - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE	33
ARTIGO 32º - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS	34
CAPÍTULO V – RECURSOS	34
ARTIGO 33º - PESSOAL	34
ARTIGO 34º - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA	35
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	35
ARTIGO 35º - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	35
ARTIGO 36º - RELACIONAMENTO DO CLIENTE NA INSTITUIÇÃO	38
ARTIGO 37º - RESPONSÁVEL	39
ARTIGO 38º - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	40
ARTIGO 39º - DEVERES/ DIREITOS GERAIS DOS COLABORADORES	42
CAPÍTULO VII	43
ARTIGO 40º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	43
ARTIGO 41º - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	43
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	43
ARTIGO 42º - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	44
ARTIGO 43º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	44
ARTIGO 44º - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	44
ARTIGO 45º - ENTRADA EM VIGOR	46



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Solidariedade Social de Farminhão - ASSF tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, a 30/09/1997, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

1. A Associação referida no artigo primeiro tem por fim prosseguir, entre outros os seguintes objetivos:

- a) Apoio a crianças e jovens;
- b) Apoio à família;
- c) Apoio à integração social e comunitária;
- d) Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou capacidade para o trabalho;
- e) Promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa, de reabilitação e de enfermagem;
- f) Educação e formação profissional dos cidadãos;
- g) Resolução dos problemas habitacionais das populações;
- h) Promoção cultural, recreativa e desportiva dos seus associados e da população local.

2. Além dos enumerados no número anterior, a Instituição pode prosseguir de modo secundário outros fins não lucrativos que com aqueles sejam compatíveis.

3. Para realização dos seus objetivos a instituição propõe-se a manter:

- a) Creche (CR);



- b) Jardim de Infância (JI);
- c) Componente de Apoio à Família (CAF);
- d) Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL);
- e) Serviço de Apoio Domiciliário (SAD);
- f) Centro de Dia (CD);
- g) Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);
- h) Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI).

ARTIGO 2º

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 n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196 – A/2015 de 1 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- 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 CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



ARTIGO 3º

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;

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, 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 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;
- i) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e livre expressão de opinião;
- j) Assegurar a satisfação das necessidades da pessoa, nomeadamente no que diz respeito ao alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto e ocupação/lazer;
- k) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos residentes;



- l) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.
- m) 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;
- n) 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;
- o) Promover a intergeracionalidade e sociabilidade;
- p) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- q) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- r) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar.

ARTIGO 4º

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas (pequeno-almoço, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia);
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene e conforto dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;



- h) Cuidados Médicos e cuidados Enfermagem (acrescendo os custos inerentes a esta prestação de serviços), bem como o acesso a cuidados de saúde no exterior;
- i) Controle, preparação das caixas semanais da medicação e administração de fármacos, quando prescritos e devidamente documentados, ou aquisição de medicação preparada pela Farmácia (neste caso acresce o custo dessa preparação);
- j) Apoio/acompanhamento psicossocial, se a Instituição o tiver;
- k) Cuidados de imagem, nomeadamente serviços de cabeleireiro (custo acrescido);
- l) Deslocação para consultas/exames com acompanhamento ao exterior até à distância máxima de 30 km. A instituição reserva-se ao direito de ser paga pelos serviços de transporte efetuados e pelo tempo dispensado pelo funcionário que acompanha o utente. Este valor é fixado anualmente, em Janeiro, pela Direção. O transporte poderá, ou não, ser assegurado pela Instituição, mediante a sua disponibilidade;
- m) Serviços de fisioterapia (implica custo acrescido);
- n) Aquisição de bens e serviços;
- o) Produtos de incontinência (implica custos acrescidos).

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, sem perturbar os restantes, após autorização do Diretor Técnico.

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a assistência religiosa (se for caso disso ou solicitado e se a houver).

ARTIGO 5º INSTALAÇÕES



1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada em Rua da Escola N.º 27, 3510-643 Farminhão e as suas instalações são compostas por:

- a) Dois quartos individuais, quinze quartos duplos e cinco quartos triplos;
- b) Instalações sanitárias;
- c) Duas salas de estar/atividades;
- d) Três casas de banho assistido;
- e) Um cabeleireiro/barbeiro;
- f) Uma sala de visitas;
- g) Um salão polivalente;
- h) Um bar;
- i) Um refeitório;
- j) Instalações médicas e de enfermagem;
- i) Espaço exterior.

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

3. A Instituição pode, sempre que se justifique, proceder à mudança de quarto inicialmente atribuído ao cliente, comunicando-lhe, antecipadamente, essa alteração.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

ARTIGO 6º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 do Artigo 3º;
- b) Existem 12 vagas cativas pelo Centro Distrital de Segurança Social, que serão ocupadas após articulação e entendimento entre a ASSF e o referido Centro Distrital.



ARTIGO 7º

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente ou quem se responsabilize pelo seu internamento deverá fazer a sua inscrição, com o Diretor Técnico, em dia de atendimento, através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de fotocópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do cliente (averbado de que se destina somente àquele fim);
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Declaração médica a referir o diagnóstico e terapêutica, passado pelo médico de família ou médico assistente. Deverá especificar, se houver necessidade de cuidados especiais;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Declaração anual e demonstrativa da liquidação de I.R.S. do agregado familiar do cliente;
- h) No ato de admissão, o original do cartão de saúde/utente deverá ser entregue à guarda da Instituição.

Do responsável:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão (averbado de que se destina somente àquele fim);
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Declaração anual e demonstrativo da liquidação de I.R.S.



2. A ficha de inscrição deverá ser preenchida e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica, ou substituta, nos dias de atendimento (2.ª feira, das 14h00m às 17h00m e 5.ª feira, das 9h00m às 12h30m). Se estas estiverem ausentes, devem, os interessados, deixar contacto na Secretaria, para uma posterior abordagem.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

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

5. As inscrições são aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, sempre que haja actualização dos seus rendimentos. Estes documentos, actualizados, são também de entrega obrigatória até Março de cada ano civil para recálculo da mensalidade.

6. Critérios para ser responsável do cliente:

- Ser familiar direto do cliente;
- Caso o não seja, e o cliente esteja em perfeitas condições de lucidez, deverá redigir uma carta, dirigida à Direção da ASSF a nomear determinada pessoa como seu representante;
- Estar tutelado/definido pelo tribunal (sentença judicial);
- Em situações especiais (tutela) pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que comprove a mesma.

7. A gestão dos bens poderá ficar a cargo da Instituição, devendo este facto ser devidamente assinalado no Contrato de Prestação de Serviços, na admissão do cliente.



8. Procedimento na ausência de responsável:

- a) Na inexistência de responsável, a Instituição chama a si a responsabilidade sobre o idoso, representando-o;
- b) A gestão dos seus bens deverá ficar a cargo da Instituição, devendo este facto ser devidamente esclarecido, antes da admissão do idoso na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

ARTIGO 8º

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Situação social e economicamente desfavorecida – 25%;
- b) Situação de risco – 15%;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários – 15%;
- d) Cliente de outra resposta social da Instituição – 15%;
- e) Ser natural ou residente na freguesia de Farminhão – 10%;
- f) Ter outro parente, direto, já na ERPI da ASSF – 10%;
- g) Ser associado da Instituição – 10%.

(Nota: A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente).

2. Em igualdade de circunstâncias terão prioridade os associados da A.S.S.F

3. Quaisquer outras situações serão deliberadas em Reunião de Direção.

4. As 7 vagas Extra Acordo de Cooperação de que a ASSF dispõe são consideradas particulares.

- Cabe à Direção da Instituição deliberar, em reunião, sobre a ocupação dessas vagas após proposta do D.T., com vista à manutenção da sustentabilidade da ASSF.



ARTIGO 9º

ADMISSÃO

1. O pedido de admissão deverá ser formulado através de requerimento subscrito pelo cliente e/ou por quem se responsabilize pelo seu internamento, o qual dará lugar, posteriormente, à elaboração de um processo individual do cliente.
2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado em lista de espera e analisado (aquando da existência de vaga) pelo Diretor Técnico da ASSF, Psicóloga e Enfermeiro, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social, psicológico e de saúde que terá em consideração as condições e os critérios para admissão (Avaliação Diagnóstica), constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da ASSF, cabendo também a este órgão a atribuição da respectiva comparticipação mensal.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 3 dias (na existência de vaga).
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 concordância da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
 - a) Nestas circunstâncias, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o



processo de obtenção dos dados do cliente e dos documentos anteriormente referidos.

7. A ERPI deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
- b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à ASSF;
- c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente/ familiar, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- d) Informar o utente e o seu responsável do regulamento Interno;
- e) Elaborar a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada pelo AAD responsável que receber os bens/ valores e os identifique e pelo próprio utente ou familiar.

8. 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 de Não Admissão.

9. A Direção da ASSF pode decidir e designar determinada admissão em ERPI, a integrar numa das 7 vagas extra acordo existentes, sendo que tal decisão tem que ficar lavrada em ata de reunião de Direção.



ARTIGO 10º

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias. Neste período dar-se-á especial atenção a todas as questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e de proximidade, facilitadores deste processo.

2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de técnicos, encarregada e restantes 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, com o intuito de facilitar a sua instalação;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente;

Nota: os pertences dos utentes não são da responsabilidade da Instituição, excepto os entregues à sua guarda, em cofre.

 - m) Os clientes ou familiares, aquando da admissão devem fornecer à ERPI a listagem das suas roupas e pertences que, posteriormente, serão marcadas com símbolo identificador;
 - n) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.



3. Findo o período de adaptação acima referido, caso o utente 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. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

4. O novo utente deverá entrar na ERPI em dia de consulta médica da Instituição, para que este se inteire, de imediato, das condições de saúde/doença do idoso. Na consulta deverá ser acompanhado pelo familiar/responsável e pela Equipa de Enfermagem. Na impossibilidade de ser admitido em dia de consulta médica, esta terá que ser realizada, durante a primeira semana de permanência do idoso na Instituição.

ARTIGO 11º

CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE ESPERA

1.A não existência de contacto por parte do idoso ou do responsável com a Instituição, durante o período de 2 anos, seguintes à data de inscrição, leva à sua retirada da lista de espera, ou, se após contacto por parte da ASSF aquele não mostrar interesse na continuidade.

2.Haver conhecimento por parte da Instituição de que o idoso já se encontra integrado noutra ERPI, e caso a família, ou o próprio não tenham manifestado vontade/ interesse da sua transferência para a ERPI da ASSF.

3.O não cumprimento dos deveres, ou ter causado problemas sem fundamento, enquanto utente de outra valência.

4.Falecimento do idoso.



5. Quando chamado para integrar esta valência, se o idoso/ responsável não aceitar a vaga proposta, passará para último lugar na lista de espera existente e após 2 recusas será retirado da referida lista.

6. Existência de situação anterior de dívida com a ASSF, por parte do próprio ou de familiar direto deste, depois de analisada a situação pelo D.T. e aprovado pela Direção.

7. Vontade expressa do idoso.

ARTIGO 12º

CRITÉRIOS PARA RENOVAÇÃO DE INSCRIÇÃO

1. Não existência de situações de dívida para com a Instituição, mesmo que referente a outra valência/resposta social por parte do próprio ou do seu representante.

2. A saída não se ter devido a uma situação de conflito, sem fundamento, com a Instituição.

3. Será admitido, após integração de todos os idosos que se encontrem em lista de espera, até àquela data, com atribuição da mesma percentagem de prioridade, e nunca tenham sido clientes da Instituição.

4. O cliente ou responsável deve dirigir uma carta à Direção, salientando os motivos da anterior saída, bem como os motivos que levam à renovação da inscrição, para decisão da Direção após informação e parecer do D.T..

ARTIGO 13º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do utente consta:

1.1) Área sociofamiliar:

a) Identificação do cliente;



- b) Data de admissão;
- c) Identificação do familiar ou representante legal;
- d) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- e) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- f) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- g) Última declaração de IRS e respectiva nota de liquidação, bem como dos seus descendentes;
- h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- i) Identificação da situação social;
- j) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- k) Plano Individual (PI);
- l) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
- m) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- o) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

1.2) Área da saúde (processo que pode ser consultado de forma autónoma):

- a) Fotocópia do Cartão de utente do SNS ou similar;
- b) Identificação do Médico assistente;
- c) Relatórios dos Médicos assistentes com indicação da situação de saúde do utente, diagnóstico e terapêutica;
- d) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente na ERPI.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.



3. O Processo Individual do utente é decomposto em 3 partes:

- Processo social;
- Processo contabilístico;
- Processo de saúde.

4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

ARTIGO 14º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2. O contrato vigora a partir da data de admissão do utente.

3. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes (Adenda ao Contrato).

5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do responsável ou do utente, ser-lhe-á entregue via email.

ARTIGO 15º

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, por institucionalização ou por morte do utente.



2. Por denúncia, o utente tem de informar, por escrito, a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, rescindindo-se, assim, o contrato de prestação de serviços.

3.A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4.Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento de um dos outorgantes.

5.Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respectivas despesas.

6.Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existam dívidas à ASSF, designadamente, uma ou mais mensalidades e respectivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Direção da ASSF, Equipa Técnica ou demais Colaboradores;
- d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do presente contrato.

7.O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.

8.A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do



responsável, correndo por conta daqueles todas as despesas efectuadas independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 16º

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

1. Os horários das refeições, visitas e o plano mensal de atividades constam de documento escrito e exposto na Instituição.
2. As refeições são servidas na sala de jantar da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.
3. Os utentes não poderão ter em seu poder quaisquer medicamentos, salvo se houver autorização do Enfermeiro, com conhecimento do Diretor Técnico. Esses medicamentos deverão ser entregues ao Enfermeiro/Encarregada ou a quem os substitua na Instituição, que garantirão a sua administração, de acordo com indicação/orientação da Equipa de Saúde, ficando vedado aos familiares e visitas o seu fornecimento direto ao cliente.
4. Para o regular funcionamento da ERPI não é permitido aos utentes:
 - a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes. Situação que poderá levar á expulsão do utente.
 - b) Usar nas instalações privativas alimentos servidos no refeitório.
5. A fixação e pagamento das participações financeiras dos clientes/famílias (mensalidades) regem-se pelas normas em vigor, constantes do Regulamento Interno.



6.A prestação de serviços será expressa em contrato escrito entre a Instituição e o utente/responsável.

7.No caso de um utente sair da ERPI, poderá requerer novamente o seu internamento, sendo reposicionado na lista de espera, conforme o Artigo 12º.

8.Os familiares e amigos dos utentes poderão tomar refeições na Instituição, esporadicamente, quando o solicitem, com aviso prévio, carecendo de autorização do Diretor Técnico, visando o reforço das relações interpessoais.

9.Qualquer informação clínica ou medicamentosa só poderá ser facultada aos familiares/responsáveis pela Equipa de Saúde da Instituição.

10.Em situações em que a Instituição considere que o utente não reúna critérios de emergência para deslocação ao hospital, mas a família assim o entenda, a deslocação e acompanhamento ficarão a cargo destes.

11. A Instituição não se responsabiliza pelos pertences e bens do utente, que este tenha em seu poder e à sua guarda.

12.A Instituição não se responsabiliza por eventuais danos pessoais, de qualquer natureza, decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física ou mental dos utentes.

13.É permitido ao utente a personalização do seu espaço, no quarto, desde que tal facto não comprometa o bem-estar do(s) outro(s), depois de ouvido o Diretor Técnico e aprovado.

14. Colocação de televisão, rádio ou aparelhagem musicais só serão possíveis, após consentimento do Diretor Técnico, após avaliação/análise do impacto que os mesmos



poderão ter na outra pessoa com quem o idoso partilhe o quarto. Se a colocação implicar obras tem que haver autorização da Direção e o custo será imputado ao cliente.

15. Não é permitido trazer animais de estimação para a ERPI.

16. Em situações terminais, poderá ser autorizado pelo Diretor Técnico o acompanhamento noturno do idoso por parte de um familiar, após analisada a situação pelo Diretor Clínico e desde que tal facto não comprometa o bem-estar dos idosos que partilham o espaço.

17. Deve o Diretor Técnico, depois de ouvida a Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

ARTIGO 17º

HORÁRIO E REGRAS DE ORIENTAÇÃO PARA AS VISITAS

1. O horário das visitas decorre diariamente das 14h30m às 18h00m.

- a) As visitas devem fazer-se anunciar antes de entrar na Instituição;
- b) As visitas decorrem em espaço apropriado indicado para o efeito, "sala de visitas". Dispõem também do salão polivalente e do espaço do bar;
- c) O acesso das visitas/familiares/responsáveis aos quartos pode ser efetuada após consentimento do Diretor Técnico ou de quem o substitua;
- d) Fora deste horário, poderão, com carácter excepcional, os familiares/visitantes solicitar autorização para visita ao D.T. ou a quem o substitui.

2. Às visitas fica vedado o fornecimento, direto, aos clientes de qualquer tipo de alimentação ou bebidas sem prévia autorização do Diretor Técnico.

- e) Se forem trazidos quaisquer géneros de alimentares ou bebidas pelas visitas, estes devem ser entregues à Encarregada, que garantirá o consumo pelo



cliente de acordo com as suas necessidades e desejos, desde que não haja contra indicação médica. É feito o registo de entrada e do estado de conservação dos mesmos em impresso próprio para o efeito.

- f) Para evitar desperdícios alimentares, cada visita só pode trazer dois alimentos (duas peças) ao idoso.

3. Os clientes que se encontrem acamados poderão receber os seus visitantes no quarto;

- a) Com o intuito de preservar a saúde e bem-estar dos idosos que se encontram acamados, só é permitida a permanência de 4 visitas (pessoas) por quarto.

4. Sempre que o familiar/ visita traga roupa para o seu idoso, deve entregá-la à Encarregada para que possa ser marcada e registada na "Lista de Pertences do Cliente".

ARTIGO 18º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = RM \times N + 2 / N - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento Per Capita

RM = Rendimento mensal

N+2 = 12 meses do ano + subsídio de férias + subsídio de natal

N = Divisor = 12 meses do ano

D = Despesas mensais fixas (Previstas na Legislação aplicável)

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

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, complemento por dependência, 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;

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

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

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.

ARTIGO 19º

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.

A este valor, poderá ainda ser acrescido um valor de comparticipação familiar, cuja diferença poderá ir até ao montante máximo do valor de referência estabelecido.



2. À despesa referida em b) do n.º 3 do Artigo 18º 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 à prova dos rendimentos do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios, tais como o comprovativo de pensão da sua situação real.

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a entrega dos documentos probatórios não seja efectuada até final de Fevereiro, a ASSF calcula o montante a pagar por presunção.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 do Artigo 18º, 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.

7. 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, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.



8. O pagamento de consultas médicas, acompanhamento a consultas médicas no exterior, medicamentos, materiais médicos ou de enfermagem, fisioterapia de reabilitação, fraldas descartáveis, transportes, serviço de ambulância, telefone, barbearia, cabeleireiro e estética, e de quaisquer outros custos extras deve, em princípio, ser efetuado diretamente pelos clientes ou familiares/responsáveis, preferencialmente aos prestadores de serviços e quando o não poder ser, à Instituição, na secretaria, sendo consideradas despesas extra.

a) O pagamento poderá ser efetuado juntamente com a mensalidade.

ARTIGO 20º

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 30% da mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 30 dias seguidos.

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita ou no grau de dependência do cliente.

ARTIGO 21º

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. A Instituição tem o direito de, até ao dia 8 de cada mês, receber do idoso, da família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade vencida.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado aquando do pagamento da mensalidade.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Direção poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser



realizada uma análise individual do caso, pelo Diretor Técnico/Técnico Social e pelo Psicólogo.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

ARTIGO 22º ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço alimentar de manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. As refeições são servidas no refeitório, no horário estabelecido pela Instituição, exceto se o cliente se encontrar acamado ou impossibilitado por motivo de doença que impeça de ali se deslocar.

Horário das refeições:

	Pequeno-almoço	Lanche da manhã	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
1º Grupo	8h30m	10h00m	11h45m	15h30m	18h30m	21h00m
2º Grupo	9h00m	10h00m	12h30m	16h00m	19h15m	21h00m

1º Grupo – Utentes mais dependentes

2º Grupo – Utentes mais autónomos



Nota: A dependência ou independência dos idosos é definida pela Instituição de acordo com as características/capacidades do mesmo e através da aplicação de Escalas de avaliação de autonomia e indicações clínicas.

ARTIGO 23º

CUIDADOS DE HIGIENE

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

ARTIGO 24º

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal serão marcadas, para melhor identificação.

ARTIGO 25º

BENS E CONTA CORRENTE

1. Aquando da admissão na ERPI será elaborada a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada por quem os verifica, pelo próprio ou familiar/responsável, sendo aquela actualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário/ familiar.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ASSF.
3. 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.



4.No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/ representantes disponíveis para o efeito, a ASSF assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.

5.Os valores e/ou objetos serão entregues, sempre que sejam solicitados, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.

6.Todos os utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ ou entregues à ASSF, bem como todos os débitos efetuados.

ARTIGO 26º

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são desenvolvidas pela equipa de animação sociocultural e constam do Plano Anual de Atividades de Animação, afixado em local visível.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, ou quem a substitua.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família.
4. No início de cada mês é colocado o plano de saída em placar, na sala de visitas, para informação aos familiares.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.



ARTIGO 27º

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.

ARTIGO 28º

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

1. Os cuidados de Enfermagem e Médicos (Clínica Geral) são da responsabilidade da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, através da sua Equipa de Saúde, sendo que é da responsabilidade dos utentes o pagamento dos materiais de enfermagem, medicamentos e consultas médicas.
2. Visto existirem consultas de Clínica Geral na Instituição, esta não assegurará o transporte e acompanhamento dos idosos a consultas da mesma especialidade, no exterior.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita, sendo a sua preparação da responsabilidade do Enfermeiro ou de com quem a Instituição articule. Para controlo e preparação da medicação, evitando falhas da mesma, não é permitida a vinda da medicação do exterior ou através dos familiares. Todo o processo (renovação de receituário, aquisição, preparação, administração) passa a ser da responsabilidade da ASSF ou a quem esta delegue.
4. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e, só na sua inexistência, por Colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, suportando o utente/ familiar, o custo do acompanhamento.



5. Sempre que necessário, o acompanhamento do utente a consultas ou deslocações de carácter urgente será assegurado pela Instituição.
6. Em situações não consideradas de carácter urgente, pré marcadas pelos familiares ou agendadas por outros serviços/ Entidades, que não a ASSF, o acompanhamento do utente, será assegurado pelos familiares ou responsáveis. No caso de a ASSF assegurar o referido acompanhamento, o utente/ familiar, suportará o seu custo.
7. Quando o utente se desloca para uma situação de hospitalização programada o seu acompanhamento será feito pela família.
8. Em situações em que a Instituição considere que o utente não reúna critérios de emergência para deslocação ao hospital, mas a família assim o entenda, a deslocação e acompanhamento ficarão a cargo destes.
9. A Instituição reserva-se ao direito de ser paga pelo serviço de transporte e pelo tempo despendido pela funcionária no acompanhamento do utente, em caso de consultas não urgentes mas solicitadas pelos próprios, pelos familiares ou responsáveis ou marcadas pelas entidades de saúde e que sejam acompanhadas por colaboradores da ASSF.
10. Em caso de urgência, recorre-se ao serviço nacional de saúde disponível.
11. Qualquer informação clínica ou medicamentosa só poderá ser facultada aos familiares/responsáveis pela Equipa de Saúde da Instituição.



ARTIGO 29º

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 da ASSF pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda técnica.

ARTIGO 30º

OUTROS SERVIÇOS

1. A ERPI dispõe de serviços de cabeleireiro e cuidados de imagem, prestados por uma cabeleireira externa. Este é um serviço particular com custos suportados pelo utilizador.

ARTIGO 31º

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que o utente entregue à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente e uma cópia no cofre junto aos referidos bens.
3. Caso o utente ou a família queiram oferecer bens e valores à Instituição, poderão fazê-lo mediante doação ou testamento.



ARTIGO 32º

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico da Secretaria, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuído um valor semanal ao utente mediante avaliação das suas necessidades seguindo os seguintes critérios:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspenso o valor a atribuir.

CAPÍTULO V

RECURSOS

ARTIGO 33º

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à 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.



ARTIGO 34º

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compete ao técnico designado pela Direção cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, com exceção dos técnicos com funções autónomas, com quem articulará, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral da mesma.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por técnico com habilitações para o efeito, designado pela direção.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 35º

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes da ERPI:

- a) Usufruir dos serviços constants deste Regulamento Interno;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade humana e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e individualidade;
- 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) Os clientes têm direito a receber visitas dentro do horário estabelecido, e em local próprio, desde que as mesmas não perturbem o bom funcionamento da ERPI;
- k) Qualquer cliente poderá ausentar-se pelo período de tempo pretendido, bastando para o efeito, e com antecedência mínima de um dia, comunicar, ao Diretor Técnico, por que período de tempo se vai ausentar, devendo o familiar ou pessoa que o vai acolher/acompanhar, assinar o documento comprovativo do facto e de responsabilização. Os clientes autónomos poderão ausentar-se da ERPI para o exterior desde que regressem até às 22 horas no Verão e 20 horas no período de Inverno e informem antecipadamente da sua saída;
- l) Receber qualquer chamada telefónica ou usar o telefone, desde que solicite à Encarregada ou substituta. As chamadas efetuadas serão custeadas pelo utilizador;
- m) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição, ou deixar o seu registo na caixa de sugestões existente para o efeito;
- n) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- o) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos.

2. São deveres dos utentes da ERPI:

- a) Cumprir as normas deste regulamento Interno;
- b) Pagar a mensalidade pelos serviços prestados;
- c) 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;
- d) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, e os Dirigentes da Instituição e demais Utentes;



- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita no exterior;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Efetuar o pagamento da mensalidade até ao dia 8 do mês seguinte ao que disser respeito e compartilhar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- i) No mês do falecimento ou abandono da Instituição o pagamento é proporcional aos dias até à data em causa;
- j) Respeitar os horários das refeições de forma a não prejudicar o funcionamento da ERPI;
- k) Evitar conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os clientes e um bom ambiente geral da Instituição;
- l) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza (no caso de danificar algum desse material será responsabilizado pelo seu custo);
- m) Apresentar-se devidamente limpo e arranjado;
- n) Cumprir as prescrições médicas;
- o) Não guardar nos quartos qualquer alimento suscetível de deterioração, bebidas alcoólicas ou medicação;
- p) Não guardar nos quartos qualquer tipo de objetos cortantes (exemplo, navalhas, facas, tesouras, etc.);
- q) Não fazer uso de qualquer instrumento que o possa colocar em perigo a si ou aos outros. (ex. - Foguear, utilizar aquecedores a gás ou elétricos, etc.);
- r) Não fumar dentro da Instituição;
- s) Respeitar as horas de silêncio;
- t) Fornecer informações ou esclarecimentos sempre que o Diretor Técnico da ERPI, ou a Direção, o solicitem;



u) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender deixar de ser utente da ERPI da ASSF;

v) Dar a conhecer e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/ colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços respectivos, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

3. Os direitos e os deveres são iguais para todos os clientes.

ARTIGO 36º

RELACIONAMENTO DO CLIENTE NA INSTITUIÇÃO

1. O comportamento do utente que de algum modo prejudique a tranquilidade, o bom funcionamento ou bem-estar necessário da ERPI, bem como o não pagamento, atempado da mensalidade, dará origem a advertência ou outro tipo de sanções, as quais, consoante a gravidade e culpa, poderão ser a sua ausência temporária ou mesmo definitiva, a qual só será aplicada, quando esgotadas todas as hipóteses menos gravosas.

2. Os utentes autónomos podem sair diariamente das instalações, sendo da sua responsabilidade tudo o que possa acontecer no exterior. Optando por esta modalidade deve ser escrita carta donde expresse esta vontade e assuma a responsabilidade.

3. Os idosos dependentes que pretendam sair das Instalações, sozinhos poderão fazê-lo, desde que o responsável e se possível o próprio idoso também, assine uma declaração/ termo de responsabilidade em que desvincule a Instituição de qualquer responsabilidade do que lhe possa acontecer no exterior.

4. Em caso de falecimento do utente será um elemento da Equipa de Enfermagem que comunicará imediatamente aos familiares ou responsáveis do mesmo. A agência funerária e os serviços a prestar são escolhidos pelos familiares/responsáveis e todos os encargos são da sua inteira responsabilidade. Se os familiares/responsáveis do utente delegarem este serviço



na Instituição, esta atuará como achar conveniente, sendo sempre da responsabilidade dos familiares/responsáveis os encargos com os respetivos serviços.

5. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas procurará que seja assegurada assistência religiosa, sempre que solicitado pelo utente ou familiar/responsável do mesmo.

ARTIGO 37º

RESPONSÁVEL

1.O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a ASSF;

2.A ASSF relacionar-se-á, para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável,prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes;

3.O responsável tem os seguintes direitos:

a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado, mediante agendamento prévio;

c) A efetuar reclamações e sugestões;

d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente, que não sejam de natureza pessoal daquele.

4.O responsável tem os seguintes deveres:

a) Responsabilizar-se solidariemanete como fiador e principal pagador de tudo o que vier a ser devido à ASSF, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes



da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;

b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessação conjunta com o utente;

c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a ASSF na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

d) A assinar o contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 38º

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 utente/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 utentes, 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;
- f) Rescisão do contrato com o utente, nos termos do Artigo 15º.



2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
- 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) Organizar o processo individual de cada utente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- g) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas, turnos e horários de vistas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- i) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- j) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- k) Manter os processos dos utentes atualizados;
- l) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- m) Fornecer a cada utente ou familiar/ responsável, um exemplar deste Regulamento Interno, no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas.



ARTIGO 39º

DEVERES/ DIREITOS GERAIS DOS COLABORADORES

1. São deveres dos colaboradores:

- a) Cumprir as leis, regulamentos e determinações da Associação de Solidariedade Social de Farminhão - ASSF;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os Superiores Hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência,
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade à ASSF, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus idosos e colaboradores;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoado permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da ASSF, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da ASSF como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- l) Tratar os responsáveis, utentes e visitantes, com a correção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeito a:



- Mobiliário, equipamento e infraestruturas;
- Atos praticados pelos utentes, responsáveis, visitas e colaboradores, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra a moral e bons costumes;
- n) Não exercer qualquer influência nos idosos ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

2. São direitos dos colaboradores:

- a) Utilizar os espaços comuns destinados aos colaboradores;
- b) Ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- c) Frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- d) Ver cumprida a legislação em vigor.

CAPÍTULO VII

ARTIGO 40º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos da Instituição ou do Diretor Técnico, sempre que solicitado pelo cliente e/ ou familiar/ responsável.

ARTIGO 41º

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 verificado, todos os dias pela Direção Técnica.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS



ARTIGO 42º

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno 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 facultada uma cópia do Regulamento Interno ao utente, ao representante legal ou ao familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, nos casos de novas admissões, devendo a mesma ser, preferencialmente, enviada por email.

ARTIGO 43º

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.

ARTIGO 44º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. É expressamente proibido aos Colaboradores o recebimento de qualquer valor numerário, a título individual. A Instituição permite, no entanto, aos seus Colaboradores o recebimento de gratificações desde que sejam de valor simbólico. É expressamente proibido aos Colaboradores solicitarem, de forma direta ou indirecta, a entrega de presentes por parte de utentes ou fornecedores.



2.Os bens confiados à Instituição aquando do falecimento do internado, devem ser levantados pelo responsável, no prazo de dois meses, sob pena de, findo este prazo, reverterem a favor da Instituição.

3.A Instituição compromete-se a registar em ata de reunião da Direção qualquer donativo ou participação que lhe seja feita, para além do valor fixado, obrigando-se a entregar comprovativo de recibo da entrega de que foi beneficiária.

4.Se vier a constatar-se ter havido omissões nas declarações prestadas pelos clientes e/ou familiares, ou violação das normas do presente regulamento, sem motivo justificado, o utente poderá vir a ser obrigado a abandonar a ERPI.

5.A ASSF dispõe de caixa de sugestões/ reclamações, que se encontra colocada junto à entrada da ERPI da Instituição. As sugestões e/ou reclamações apresentadas serão analisadas pela Gestão da Qualidade e encaminhadas para a Direção da ASSF, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/ reclamação.

Anualmente é aplicado um questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes/ familiares responsáveis que após ser submetido a tratamento serão divulgados os resultados e traçadas ações de melhoria;

6.O presente Regulamento Interno será revisto sempre que se considere necessário;

7.Em caso de litígio, o utente/ familiar responsável, pode recorrer ao CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Lisboa (Artigo 18º da Lei N.º144/2015, de 8 de Setembro).



ARTIGO 45º

ENTRADA EM VIGOR

Regulamento aprovado em reunião de Direção no dia 10 de Março de 2004

Revisto em Reunião de Direção no dia 14 de Maio de 2008

Revisto e aprovado em Reunião de Direção no dia 4 de Maio de 2010

Revisto e aprovado em Reunião de Direção no dia 4 de Abril de 2012

Revisto e aprovado em Reunião de Direção no dia 8 de Maio de 2013

Revisto e aprovado em Reunião de Direção no dia 3 de Setembro de 2014

Revisto e aprovado em Reunião de Direção no dia 4 de Novembro de 2015

Revisto e aprovado em Reunião de Direção no dia 5 de Agosto de 2019

Pela Direção

(Presidente)

