



Regulamento Interno de Funcionamento

Estrutura Residencial para
Pessoas Idosas – Pólo 2

Centro Social e Paroquial de Alfena

Maio de 2016





ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	3
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	5
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	10
CAPÍTULO V - RECURSOS	13
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	13
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	16



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Paroquial de Alfena tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do PORTO, em 25/03/2002, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Pólo 2. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

3

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

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

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;



- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

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

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

- a) Cuidados de imagem;
- b) Serviços de Clínica Geral;
- c) Apoio Social;
- d) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- e) Fisioterapia.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.



NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua dos Lavadouros s/n, Alfena e as suas instalações são compostas por:

- a) 4 quartos individuais, 2 quartos duplos e 8 quartos triplos;
- b) 21 instalações sanitárias;
- c) 1 sala de estar/atividades;
- d) 1 Sala de banho assistido;
- e) 1 Espaço de cabeleireiro/barbeiro;
- f) 1 Sala de visitas;
- g) 1 Refeitório;
- h) 1 Gabinete médico/enfermagem;
- i) 1 Gabinete de fisioterapia;
- j) 7 Outros espaços;

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

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 6ª

5

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Qualquer pessoa que para tal se candidate, independentemente do sexo, raça ou religião, que sejam admitidos em conformidade com o presente Regulamento Interno de Funcionamento;
- b) Ser, preferencialmente, natural e residente na freguesia de Alfena e concelho de Valongo;
- c) Possuir idade mínima obrigatória de 65 anos;
- d) Não ser portador de qualquer doença infetocontagiosa que possa prejudicar a saúde, estabilidade ou convivência dos demais clientes;
- e) Os idosos portadores de doença mental e/ou neuro degenerativas ou deficiência mental, apenas poderão ser candidatos após uma avaliação clínica rigorosa no sentido de averiguar a viabilidade da admissão;
- f) São consideradas prioritárias pessoas idosas, económica e socialmente mais desfavorecidas;
- g) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
- h) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados do idoso ou do portador de doença mental e/ou neuro degenerativas ou deficiência mental;
- i) Motivação do candidato para ingressar na Instituição.

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:



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

2. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela/curatela;

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na receção da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS – Pólo 2 ou em atendimento agendado para o efeito;

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

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

NORMA 8ª

6

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Cliente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão a direção do Centro Social e Paroquial de Alfena tendo em consideração o parecer/proposta da Direção Técnica;

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de trinta dias;

4. 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;



5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. 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 email ou carta.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira;

2. O período de adaptação do cliente previsto neste regulamento é de 1 mês;

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido, que passa por:

- a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
- b) Apresentação aos outros clientes;
- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaborar a lista de pertences do cliente;

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Identificação do cliente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);



- h) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços

- 2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

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

NORMA 13ª

HORÁRIO DE VISITAS

- 1. O horário de visitas é das 15H00 às 18H00 de Segunda a Sexta – feira. Sábado e Domingo é das 10H00 às 12H00, e das 15H00 às 18H00

NORMA 14ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

$$RC = (RA/12) - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

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

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

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens



imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

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

e) Outras fontes de rendimento (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;

NORMA 15ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

9

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

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do cliente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

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

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

6. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio);

7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado



familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do clientes 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.

NORMA 16ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 17ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

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

10

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, 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 clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE

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



NORMA 20ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

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

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

11

NORMA 22ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

NORMA 23ª

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
4. O corpo clínico é composto por um médico de clínica geral, um enfermeiro e um funcionário de apoio em consultas. O estabelecimento dispõe de um técnico de fisioterapia na área da reabilitação.



5. Após ingresso do cliente na Instituição, o acompanhamento clínico ficará a cargo do médico de clínica geral afeto ao Centro Social e Paroquial de Alfena, mantendo-se a ligação ao Serviço Nacional de Saúde.

6. Se o cliente preferir, pode dispensar o acompanhamento clínico do médico da Instituição, bastando para tal que preencha um termo de responsabilidade próprio, facultado pela Direção Técnica.

7. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

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

a) É vedado às visitas e familiares o fornecimento aos residentes de qualquer tipo de fármaco, que não seja prescrito por médicos especialistas ou médico do Centro Social e Paroquial de Alfena.

NORMA 25ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

12

NORMA 26ª

OUTROS SERVIÇOS

Cuidados de imagem e/ ou outros serviços serão cobrados diretamente ao cliente.

NORMA 27ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

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

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;

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



NORMA 28ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - 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 cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL

13

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;

NORMA 30ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes



- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos clientes:

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

14

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;



2. São deveres da Instituição:

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

NORMA 33ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

15

NORMA 34ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

- 1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedência;
- 2. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

NORMA 35ª

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 cliente;
- 2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.



NORMA 37ª

PLATAFORMA DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de uma plataforma interna de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

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

16

NORMA 39ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 40ª

COMPETÊNCIA PARA DIRIMIR LITÍGIOS DE CONSUMO

Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, o consumidor pode recorrer ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, sito na Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225, Porto.

NORMA 41ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1 – Em caso de sinistro ou furto o Centro Social e Paroquial de Alfena não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada cliente, pelo que este, se pretender cobrir estes riscos, deverá efectuar o respectivo seguro.



2 – O Centro Social e Paroquial de Alfena, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objectos de valor dos clientes, desde que os mesmos não tenham sido entregues à guarda da instituição, nas condições expressas neste regulamento.

NORMA 42ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em: Maio de 2016



Documentos anexos:

1. Declaração de conhecimento do Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI
2. Contrato de prestação de serviços



Declaração de conhecimento do Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI

O/A cliente/familiar
(*) do cliente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... de de 20.....

(Assinatura do cliente/familiar do cliente)



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

Entre:

-----, com sede em-----, com o NIPC -----, representado por-----, adiante designado por Primeiro Outorgante e como Segundo(s) Outorgante(s) -----, com o NIF ----- titular do Documento de Identificação n.º-----, emitido em ----- residente em ----- na qualidade de cliente;

E,

----, com o NIF -----, titular do Documento de Identificação n.º -----, emitido em ----, residente em -----, na qualidade de familiar do cliente;

celebram entre si um contrato de prestação de serviços, nos termos e nas cláusulas seguintes:

Cláusula I

Objeto do contrato

1. O primeiro Outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços ao segundo subscritor (cliente) nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, conforme o previsto no Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social.

Cláusula II

Direitos e deveres

Constituem direitos e deveres do primeiro e do segundo outorgante os previstos no presente Contrato e no Regulamento Interno da resposta social a que respeita.

Cláusula III

Comparticipação financeira

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de -----€, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos clientes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos e constantes no regulamento Interno de Funcionamento, assim discriminadas:

a) Participação familiar mensal no valor de: _____ €

2. O montante é atualizado no início de cada ano civil, sem prejuízo da alterações que ocorram, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar

3. A participação mensal será paga até ao dia oito do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão;



4. O segundo outorgante tem direito a uma redução de 10% da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos;
5. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

Cláusula IV

Pagamentos Suplementares

1. No caso do primeiro outorgante realizar actividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
2. Os pagamentos suplementares serão pagos no prazo estipulado no nº 2 da cláusula III

Cláusula V

Vigência do contrato e condições de cessação

1. O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, podendo cessar por caducidade, por motivo de falecimento do cliente, pela integração do clientes noutra resposta da Instituição, encerramento do estabelecimento ou extinção da Instituição;
2. Pode ainda cessar por denúncia escrita, efetuada por cada uma das partes, com antecedência não inferior a 30 dias, em caso de incumprimento reiterado dos deveres consignados no presente contrato ou no Regulamento Interno a ele anexo, ou ainda resolvido, por iniciativa do cliente sem dependência de justa causa com a antecedência mínima de 90 dias.

21

Cláusula VII

Disposições finais

1. O segundo outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato;
2. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do cliente e o duplicado entregue ao segundo outorgante.

-----, ---- de ----- de 20—

O Primeiro Outorgante

.....

O(s) Segundo(s) Outorgante(s)

.....