



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 2 de 40

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	4
NATUREZA E FINS	4
Artigo 1º - Denominação e Sede.....	4
Artigo 2º - Âmbito e Capacidade.....	4
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento Interno.....	4
Artigo 4º - Missão e Valores da Instituição.....	5
Artigo 5º - Legislação Aplicável.....	5
CAPÍTULO II.....	5
DEFINIÇÃO E OBJETIVOS.....	5
Artigo 6º - Definição.....	5
Artigo 7º - Destinatários.....	6
Artigo 8º - Objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.....	6
Artigo 9º - Serviços Prestados	8
CAPÍTULO III.....	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES/RESIDENTES.....	9
Artigo 10º - Condições de Admissão.....	9
Artigo 11º - Critérios de Admissão.....	9
Artigo 12º - Inscrição	10
Artigo 13º - Admissão	11
Artigo 14º - Lista de Espera.....	12
Artigo 15º - Acolhimento	12
Artigo 16º - Processo Individual	13
Artigo 17º - Contrato de Prestação de Serviços.....	15
CAPÍTULO IV.....	16
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	16
Artigo 18º - Instalações.....	16



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 2 de 40

<i>Artigo 19º - Horário de Funcionamento</i>	<i>16</i>
<i>Artigo 20º - Visitas ao Cliente/Residente</i>	<i>16</i>
<i>Artigo 21º - Saídas e Deslocações</i>	<i>17</i>
<i>Artigo 22º - Refeições</i>	<i>17</i>
<i>Artigo 23º - Cuidados de Higiene</i>	<i>18</i>
<i>Artigo 24º - Cuidados Médicos e de Enfermagem</i>	<i>18</i>
<i>Artigo 25º - Medicação</i>	<i>19</i>
<i>Artigo 26º - Tratamento de Roupa</i>	<i>19</i>
<i>Artigo 27º - Procedimentos relativos à Gestão Corrente dos Bens</i>	<i>19</i>
<i>Artigo 28º - Gestão de Bens Monetários</i>	<i>20</i>
<i>Artigo 29º - Forma de Atuação em Situações de Emergência</i>	<i>21</i>
<i>Artigo 30º - Livro de Ocorrências</i>	<i>21</i>
<i>Artigo 31º - Falecimento</i>	<i>22</i>
<i>Artigo 32º - Procedimento em Caso de Suspeita de</i> <i>Negligência/Abuso/Maus-tratos</i>	<i>22</i>
CAPÍTULO V	24
COMPARTICIPAÇÕES	24
<i>Artigo 33º - Comparticipações Familiares/Disposições Gerais</i>	<i>24</i>
CAPÍTULO VI	33
DIREITOS E DEVERES	33
<i>Artigo 34º - Deveres dos Responsáveis pelo Cliente</i>	<i>33</i>
<i>Artigo 35º - Direitos dos Responsáveis pelo Cliente</i>	<i>34</i>
<i>Artigo 36º - Direitos dos Clientes/Residentes</i>	<i>34</i>
<i>Artigo 37º - Deveres dos Clientes/Residentes</i>	<i>35</i>
<i>Artigo 38º - Direitos da Instituição</i>	<i>35</i>
<i>Artigo 39º - Deveres da Instituição</i>	<i>36</i>
CAPÍTULO VII	37



REGULAMENTO INTERNO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS
IDOSAS

Edição: B
Página 3 de 40

RECURSOS HUMANOS	37
Artigo 40º - Quadro de Colaboradores.....	37
Artigo 41º - Funções dos Colaboradores.....	37
Artigo 42º - Domínios do Voluntariado.....	37
CAPÍTULO VIII	38
SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	38
Artigo 43º - Sugestões/Reclamações	38
CAPÍTULO IX	38
DISPOSIÇÕES FINAIS	38
Artigo 44º - Alterações ao Regulamento.....	38
Artigo 45º - Omissões e Lacunas.....	38
Artigo 46º - Disposições Complementares.....	39
Artigo 47º - Foro Competente	39
Artigo 48º - Vigência do Regulamento Interno	39



REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 4 de 40

CAPÍTULO I NATUREZA E FINS

Artigo 1º - Denominação e Sede

O Centro Social Paroquial da Freguesia de Recardães (CSPR) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede na Póvoa da Igreja - Recardães, concelho de Águeda, distrito de Aveiro, diocese de Aveiro, que tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro. Esta IPSS é reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública pelo D.R. nº 127 de 31/05/1996 e registada como IPSS, pelo averbamento nº 2, à inscrição nº8/96, folhas 88 e 88 verso, no Livro nº5 das Fundações de Solidariedade Social, em 21/05/2014, nos termos do Artigo 9º do Regulamento aprovado pela Portaria n.º 139/2007, de 27 de janeiro.

Artigo 2º - Âmbito e Capacidade

*O presente regulamento tem por objeto estabelecer as normas de funcionamento, do Centro Social Paroquial da Freguesia de Recardães, designadamente na resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, adiante designado por **ERPI**. A sua capacidade corresponde a 36 clientes/residentes.*

Artigo 3º - Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

- 1 - Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes/residentes e demais interessados.*
- 2 - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 5 de 40

3 - Promover a participação ativa dos clientes/residentes e seus responsáveis.

Artigo 4º - Missão e Valores da Instituição

1 - Missão: Promover a prestação de serviços com qualidade à comunidade, zelando pelo bem-estar de todos, numa visão social, cultural, educacional e cristã.

2 - Valores: Amizade; Proximidade; Responsabilidade; Partilha; Respeito; Equidade; Entreeajuda; Fraternidade; Confidencialidade; Fé e Confiança; Solidariedade; Integridade.

Artigo 5º - Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura rege-se pelas normas reguladoras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e igualmente, pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 que altera e republica o Decreto-Lei n.º 564/2007, pelo Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, pelo Despacho Normativo 75/92 de 20 de maio, pelo estipulado na Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, Protocolo de Cooperação em vigor e pelo Contato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO E OBJETIVOS

Artigo 6º - Definição

A ERPI é uma resposta social desenvolvida numa estrutura residencial para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente,



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 6 de 40

para pessoas idosas em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.

Artigo 7º - Destinatários

São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos de idade 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, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.*

Artigo 8º - Objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

1 - São objetivos gerais da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;*
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo, contribuindo para a estabilização ou o retardar do processo de envelhecimento e/ou de dependência;*
- c) Potenciar a integração social;*
- d) Cooperar com as famílias na vivência dos idosos, incentivando as relações intrafamiliares e intergeracionais.*

2 - São objetivos específicos da ERPI:

- a) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas das pessoas idosas;*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 7 de 40

- b) 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;*
- c) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;*
- d) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;*
- e) Promover um ambiente de segurança física e afetiva;*
- f) Fomentar os direitos de cidadania, estimular o espírito de solidariedade e entreajuda dos residentes e respectivas famílias;*
- g) Promover o convívio e o relacionamento entre idosos e outros grupos etários de modo a evitar o seu isolamento;*
- h) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos residentes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio, qualidade de vida, mas também, para que aceitem os seus condicionalismos;*
- i) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida.*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 8 de 40

Artigo 9º - Serviços Prestados

1 - A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta um conjunto de atividades e serviços, incluídos na mensalidade, designadamente:

- a) Alojamento;*
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;*
- c) Cuidados de higiene/conforto pessoal;*
- d) Tratamento de roupa;*
- e) Administração de medicação, quando prescrita;*
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;*
- g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;*
- h) Disposição de ajudas técnicas, por empréstimo à comunidade e aos clientes de acordo com as suas necessidades. Este material deverá ser devolvido à Instituição, quando não se justificar a sua utilização. No caso de este apresentar danos, os responsáveis ficam sujeitos ao pagamento do seu conserto;*

2 - A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode ainda disponibilizar outros serviços, não incluídos na mensalidade, tais como:

- a) Fisioterapia;*
- b) Cuidados de imagem;*
- c) Quando não isento, o transporte a consultas, exames, entre outros;*
- d) Medicação;*
- e) Artigos de higiene e conforto pessoal (pensos, fraldas, cuecas-fralda, resguardos, etc);*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 9 de 40

- f) *Acompanhamento e transporte ao exterior;*
- g) *Aquisição de bens específicos de consumo pessoal.*

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES/RESIDENTES

Artigo 10º - Condições de Admissão

São condições de admissão:

- 1 - *Pessoas maiores de 65 anos, que careçam desta resposta social.*
- 2 - *Exceccionalmente e sempre que as circunstâncias tal aconselhem, a Estrutura Residencial pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior.*
- 3 - *O residente (com capacidade cognitiva) deve manifestar vontade em ser admitido.*
- 4 - *Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de recolha dos dados em falta. A urgência na admissão pode ser determinada pela Segurança Social, pelo Tribunal ou pela Direção da Instituição, com base em relatórios sociais, pareceres técnicos e/ou despacho da Direção.*

Artigo 11º - Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos residentes:

- 1 - *Baixos recursos socioeconómicos (critério de ponderação=20%);*
- 2 - *Cuidados exigidos pelo grau de dependência:*
 - 2.1 - *Dependente total (critério de ponderação=19%);*
 - 2.2 - *Semi-dependente (critério de ponderação=13%);*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDASAS

Edição: B
Página 10 de 40

- 3 - Ausência/indisponibilidade/abandono da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados necessários (critério de ponderação=16%);*
- 4 - Ser cliente do CSAD na resposta de Centro de Dia ou de Serviço de Apoio Domiciliário ou ter um familiar a frequentar a mesma resposta social ou outra direcionada à população idosa (critério de ponderação=15%);*
- 5 - Situações de risco social encaminhadas por outras entidades (critério de ponderação=6%);*
- 6 - O candidato/responsável pelo candidato ter residência fixa no concelho de Águeda (critério de ponderação=5 %);*
- 7 - A antiguidade do pedido de admissão (critério de ponderação=4%);*
- 8 - O candidato ser natural ou residente na freguesia ou estar ligado afetivamente à Instituição (critério de ponderação=2%).*

Artigo 12º - Inscrição

- 1 - Para efeitos de admissão do candidato, deverá ser feita a inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:*
 - a) Cartão de cidadão/Bilhete de identidade do candidato e do responsável pelo candidato;*
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do responsável pelo candidato;*
 - c) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que pertença o candidato;*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 11 de 40

- d) Número de Identificação da Segurança Social (NISS) do candidato e do responsável pelo candidato;
- e) Boletim de vacinas e o relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato (respeitante às complicações de saúde, situação de dependência e prescrição medicamentosa);
- f) Comprovativo dos rendimentos do candidato e/ou do agregado familiar;
- g) Declaração do IRS do candidato e a respetiva nota de liquidação;
- h) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do candidato;
- i) Documento judicial que determine inimizabilidade por parte do candidato e designação do seu representante legal.

2 - Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos.

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

4 - O horário de atendimento para a inscrição é em dias úteis, das 9h:30min às 17h:30min.

Artigo 13º - Admissão

1 - A admissão dos residentes/clientes é da responsabilidade da Direção do CSPR, mediante parecer da Direção Técnica, em colaboração com os familiares, ou com o responsável pelo cliente/residente.

2 - O prazo de decisão será de 10 dias.

3 - No ato de admissão será devida a mensalidade do mês em curso.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 12 de 40

Artigo 14º - Lista de Espera

- 1 - Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, este facto é comunicado ao candidato/responsável pelo candidato.*
- 2 - A lista de candidatos em Lista de Espera respeita a pontuação obtida na Avaliação dos Critérios de Admissão. Sempre que o candidato ou responsável pelo candidato informem a ERPI sobre novos factos da sua situação, procede-se a uma reavaliação dos requisitos.*
- 3 - A lista de espera é atualizada sempre que surgem vagas.*
- 4 - O candidato poderá ser retirado da Lista de Espera, mediante informação por parte do mesmo ou do seu responsável.*

Artigo 15º - Acolhimento

- 1 - O programa de acolhimento tem a duração de 30 dias, a contar da data de admissão, cujo objetivo visa estruturar um conjunto de atividades destinadas ao cliente/residente de forma a avaliar o sucesso ou insucesso da sua integração, tais como:*
 - a) Inicialmente e no primeiro contato é feita a receção pelo responsável da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e realizada uma visita guiada às instalações;*
 - b) Posteriormente realiza-se a apresentação ao grupo de clientes/residentes e à equipa de colaboradores; reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contido no presente regulamento; registo e identificação de pertences; definição,*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 13 de 40

acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente/residente e elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente/residente, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente.

3 - Se, durante este período, o cliente/residente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente/residente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente/residente, de rescindir o contrato.

4 - O alojamento será em quartos de 1 ou 2 camas, procurando agrupar-se os residentes de forma a conseguir-se um ambiente acolhedor e de bem-estar.

5 - Os casais serão alojados, sempre que possível, em quartos duplos. Todavia, se se verificar o falecimento, ou outra forma de separação definitiva de um dos elementos do casal, o sobrevivente ou ambos, serão transferidos, logo que possível, para um quarto apropriado à sua nova situação.

Artigo 16º - Processo Individual

1 - É obrigatória a elaboração de um processo individual do cliente/residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, que será organizado em três vertentes: a administrativa, social e clínica.

1.1 - Na vertente administrativa e social constam:

a) Ficha de inscrição/Identificação do cliente;



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 14 de 40

- b) Data de admissão;*
- c) Identificação do médico assistente e contato;*
- d) Identificação e contacto do responsável do cliente ou dos familiares;*
- e) Identificação e atualização da situação social;*
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;*
- g) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;*
- h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;*
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas.*
- j) Conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos do cliente;*
- k) Outros elementos considerados necessários.*

1.2 - A vertente clínica contempla o processo de saúde que pode ser consultado de forma autónoma e nele constam:

- a) Identificação do cliente;*
- b) Plano de Assistência Medicamentosa;*
- c) Relatórios e pareceres de saúde;*
- d) Exames médicos;*
- e) Outros documentos considerados necessários.*

2 - O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, garantindo sempre a sua confidencialidade.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 15 de 40

Artigo 17º - Contrato de Prestação de Serviços

1 - Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou responsável pelo cliente e o CSPR deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar.

2 - Em caso de alteração do contrato a prestação de serviços é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

3 - Haverá lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:

- a) Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de um mês;
- b) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
- c) Na ocorrência do incumprimento do artigo 33º, nº 8, do presente Regulamento;
- d) Na prestação de falsas declarações;
- e) Na ausência definitiva do cliente/residente;
- f) Por comportamentos inadequados por parte do cliente/responsável pelo cliente, no decorrer da sua frequência na Instituição, que coloquem em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros clientes/residentes.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 16 de 40

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 18º - Instalações

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do CSPR, fica situada na Póvoa da Igreja, 3750 - 722 Recardães - Águeda, e as suas instalações são compostas por: 12 Quartos individuais com instalações sanitárias privativas; 12 Quartos duplos com instalações sanitárias privativas; instalações sanitárias; banho assistido; sala de reuniões; espaços verdes/zona de lazer; sala de atividades/estar; gabinete médico e de enfermagem; secretaria/direção de serviços; tratamento de roupas, copas, sala de refeições, entre outros espaços comuns.

Artigo 19º - Horário de Funcionamento

A Estrutura Residencial funciona ao longo do ano, vinte e quatro horas por dia.

Artigo 20º - Visitas ao Cliente/Residente

- 1 - As visitas aos clientes/residentes devem ser efetuadas, de preferência no período das 10h às 12h e das 14h às 18h:30min, respeitando os horários das refeições e de higiene pessoal.*
- 2 - As visitas não podem ser realizadas no período noturno, salvo em situações excecionais e pontuais e devidamente acordadas com o Diretor Técnico da ERPI.*
- 3 - O espaço de permanência das visitas será na Sala de Reuniões/Estar. Só em caso de doença impeditiva de deslocação ou situações de grande dependência é que as visitas se podem realizar no*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 17 de 40

quarto do cliente, sendo, neste caso, controlado o número de visitas por quarto.

Artigo 21º - Saídas e Deslocações

- 1 - Os clientes/residentes devem comunicar à Direção Técnica sempre que pretendam ausentar-se da Estrutura Residencial.
- 2 - Sempre que o responsável pelo cliente pretenda sair com o cliente/residente, terá de solicitar antecipadamente ao Diretor Técnico e assinar um termo de responsabilidade.
- 3 - Nas saídas ou deslocações contempladas no Plano Anual de Atividades não é obrigatória a autorização dos responsáveis pelo cliente/residente, podendo apenas ser necessário o aviso prévio.
- 4 - Em atividades extraordinárias poderá ser necessária contribuição monetária por parte dos clientes/residentes.
- 5 - A concretização das referidas saídas é efetuada ao abrigo de seguros adequados, bem como o cumprimento das regras de segurança referentes ao Código da Estrada.
- 6 - A Direção pode condicionar as saídas dos clientes/residentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica por razões de segurança dos próprios, bem como, de eventuais terceiros.

Artigo 22º - Refeições

- 1 - As refeições são variadas e adequadas à situação de cada cliente. Em caso de prescrição médica procede-se a aplicação de dietas especiais. A ementa semanal é afixada em local visível e prevista para o efeito.
- São fornecidas diariamente as seguintes refeições:



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 18 de 40

Pequeno - almoço - 08h às 09h:30m

Almoço - das 12h às 13h

Lanche - das 16h às 16h:45m

Jantar - das 19h às 20h

2 - Para além das refeições a que se reporta o ponto anterior, garante um suplemento alimentar a meio da manhã e antes do deitar, constituído por ceia ligeira, aos residentes que o pretendam e/ou necessitem.

Artigo 23º - Cuidados de Higiene

1 - O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal, prestado diariamente aos ao clientes/residentes e sempre que tal se justifique.

2 - De forma geral, os banhos são prestados no período da manhã ou no final da tarde e sempre que necessário.

Artigo 24º - Cuidados Médicos e de Enfermagem

1 - A prestação dos cuidados médicos e de enfermagem deve ser assegurada por pessoal com formação adequada.

2 - Aos clientes/residentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da ERPI, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes/residentes.

3 - Em caso de emergência recorre-se ao hospital mais próximo.

4 - Nos casos em que ocorra hospitalização do cliente/residente, o responsável pelo mesmo será de imediato informado, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante o período de internamento.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 19 de 40

5 - Os clientes/residentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares/responsáveis pelo cliente/residente e na sua ausência por colaboradores da ERPI, mediante acordo entre as partes.

Artigo 25º - Medicação

1 - Toda a medicação a ser administrada aos clientes deverá ser prescrita e assinada pelo médico.

2 - A medicação é preparada pelo responsável e dada aos clientes pelas Ajudantes de Ação Direta.

Artigo 26º - Tratamento de Roupas

1 - O tratamento das roupas de uso pessoal do cliente, roupa de cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.

2 - As roupas de uso pessoal do cliente são marcadas, para melhor identificação.

Artigo 27º - Procedimentos relativos à Gestão Corrente dos Bens

1 - Após a admissão na Estrutura Residencial deverá ser preenchido um documento com a listagem dos bens rececionados, que contenha a identificação e quantidade dos bens, nomeadamente, roupa, calçado, objetos pessoais e objetos de valor. Este documento é devidamente assinado pelo cliente/responsável pelo cliente e pelo colaborador que recebe os bens e arquivado no processo individual do cliente.

2 - Os objetos de valor deverão ser evitados pelos clientes (brincos, pulseiras, anéis, colares, relógios) bem como a troca dos mesmos, incluindo qualquer material e objetos.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 20 de 40

3 - A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do cliente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda.

4 - Na saída definitiva do cliente, todos os seus pertences, devidamente inventariados, serão entregues a quem demonstrar esse direito, após liquidação de eventuais débitos existentes.

5 - Serão revertidos para a Instituição os bens e valores do cliente que não tenham sido reclamados por quem tenha esse direito (herdeiros legítimos, mediante a prova dessa qualidade, ou ao responsável pelo cliente), no prazo de um ano após a saída do cliente.

6 - Caso o cliente ou a família do cliente queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Artigo 28º - Gestão de Bens Monetários

1 - Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes/residentes, 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/residentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

3 - Poderá ser atribuída uma semana/mesada aos clientes/residentes, 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.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 21 de 40

4 - A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente/residente, poderá ser suspensa a atribuição da semana/mesada.

Artigo 29º - Forma de Atuação em Situações de Emergência

1 - Em situação de emergência todos os colaboradores e responsáveis devem proceder da mesma forma.

2 - Após sinalização de uma situação de emergência/estado de saúde grave, o procedimento imediato é comunicar imediatamente o 112 e, de seguida, avisar o Diretor Técnico da ERPI que por sua vez avisará o responsável pelo cliente/residente. Caso existam dúvidas em relação à necessidade de chamar os serviços de emergência médica, os colaboradores da Instituição avaliarão a situação do cliente/residente.

3 - Todos os colaboradores devem preencher no livro de ocorrências o que sucedeu no seu turno e a forma como atuaram. Posteriormente, será transmitida a informação na passagem de turno (verbalmente), para existir uma continuidade de procedimentos enquadráveis nas necessidades dos clientes/residentes. No início do turno, todos os colaboradores devem consultar o Livro de Ocorrências, para se inteirarem do sucedido.

Artigo 30º - Livro de Ocorrências

1 - A ERPI dispõe de um livro de registo de ocorrências que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta, bem como de aspetos e acontecimentos relevantes a considerar.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 22 de 40

- 2 - Todos os colaboradoras, na mudança de turno, efetuam o registo dos acontecimentos, assinando e datando.
- 3 - Este livro é arquivado e de acesso restrito e confidencial.

Artigo 31º - Falecimento

- 1 - Na ocorrência de óbito de um cliente/residente, o colaborador deve avisar de imediato a Direção através do seu Diretor Técnico, ao qual lhe competirá proceder ao aviso do familiar/responsável pelo cliente/residente para comparecer na Instituição, no imediato, a fim de tratar dos procedimentos necessários.
- 2 - A Instituição procederá à imediata limpeza do espaço e, os bens que se encontrem à data do falecimento do cliente/residente na posse do mesmo serão descriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois colaboradores e entregue nos serviços administrativos do CSPR.
- 3 - Na inexistência de familiares/responsáveis pelo cliente/residente cabe à Instituição tratar dos procedimentos necessários.

Artigo 32º - Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos

- 1 - O CSPR tem definido um conjunto de informações sobre definições, tipos de maus-tratos e negligência e consequências, meios de prevenção e os devidos procedimentos em caso de suspeita, no Manual de Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos.
- 2 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos, maus-tratos e discriminação deve-se:



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 23 de 40

- a) sinalizar a situação junto dos respetivos responsáveis pelas respostas sociais, que por sua vez avisarão a Direção;
- b) ter em atenção todas as queixas e atuar com brevidade;
- c) informar sobre os procedimentos a serem realizados após uma denúncia e ter em atenção o tipo de maus tratos ou abusos, e atuar conforme o problema identificado;
- d) explicar que, na eventualidade, mais pessoas terão que ser informadas da situação;
- e) assegurar ao cliente e/ou colaborador que todas as informações serão tratadas de forma confidencial e com todo o respeito;
- f) em caso de sinalização de negligência e maus-tratos proceder às respetivas averiguações e encaminhamentos;
- g) encaminhar, sempre que se justificar, para as entidades competentes (Saúde, Polícia/GNR, Tribunal, Ministério Público).

3 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente/residente, por parte dos colaboradores, os responsáveis pela reposta social ERPI devem auscultar todas as partes envolvidas e garantir que os direitos do cliente/residente não são postos em causa neste processo. A direção deve acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação.

4 - Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao cliente/residente, por parte dos responsáveis pelo cliente, os colaboradores devem informar os responsáveis pela Instituição. Estes últimos devem avaliar a situação em causa auscultando o cliente/residente e os responsáveis pelo cliente. De acordo com a situação, os responsáveis da Instituição



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 24 de 40

devem informar, formar e apoiar o cliente/residente e os responsáveis pelo cliente a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente/residente.

5 - Caso se confirmem as suspeitas de abusos, negligência ou maus-tratos físicos ou sexuais, o cliente/residente será encaminhado para o hospital, de forma a ser realizada uma avaliação clínica. Quando existem indícios de crime sexual não se devem realizar cuidados de higiene ou lavar/trocar a roupa usada antes de avaliação médica. Posteriormente procede-se à informação necessária aos responsáveis pelo cliente. Caso se identifique o crime, será realizada uma denúncia crime junto da GNR.

6 - Uma vez identificados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas, são registados no Registo de Ocorrência da Instituição e, após uma análise rigorosa, serão agilizadas as diligências para uma resposta imediata à situação.

CAPÍTULO V

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 33º - Comparticipações Familiares/Disposições Gerais

A comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor que ditam as seguintes cláusulas:

1 - Determinação da comparticipação familiar

1.1 - A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento “*per capita*” do agregado familiar.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 25 de 40

2 - Conceito do agregado familiar

2.1 - Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

3 - Rendimentos do cliente

Para efeitos de determinação do montante de rendimentos da pessoa destinatária da resposta (cliente/residente), consideram-se os seguintes rendimentos anuais ou anualizados:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente (é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) De 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 imóveis não resultar rendas ou



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDASAS

Edição: B
Página 26 de 40

que estas sejam inferiores ao Património 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; Não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

g) De capitais - rendimentos definidos no artigo 5º do Código de 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, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

4 - Despesas fixas do cliente

4.1 - Consideram-se despesas mensais fixas do cliente:

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



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 27 de 40

4.2 - Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem a alínea d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida (RMMG).

5- Cálculo de rendimento “per capita” mensal

5.1 - O cálculo do rendimento “per capita” mensal da pessoa destinatária da resposta, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo:

RC = Rendimento “per capita” mensal do cliente

RA = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

5.2 - A prova dos rendimentos e das despesas declarada realiza-se através da apresentação pelos interessados de documentação adequada e credível, designadamente de âmbito fiscal.

5.3 - A comparticipação do cliente devida pela utilização de serviços desta resposta, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do cliente que é variável entre 75% a 90%, de acordo com o seu grau de dependência, ou seja:

a) Clientes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 28 de 40

b) Clientes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo.

5.4 - Quando, no momento de admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a atribuição do citado complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior. Não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

5.5 - À comparticipação apurada no 5.1 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de cordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, avaliando os rendimentos, tendo em conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do cliente 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.

5.6 - Relativamente aos clientes/residentes em ERPI que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo atingir os valores praticados na rede lucrativa e não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração de acordo de



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 29 de 40

cooperação para esses residentes, aplicando-se, nesse caso, as regras de participação familiar previstas no protocolo em vigor.

6 - Montante máximo de participação familiar

6.1 - Não é aplicável um montante máximo de participação familiar.

6.2 - O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes/residentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

6.3 - O residente e/ou o seu responsável que não apresentem os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor para o ano em curso.

6.4 - Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da Instituição.

6.5 - Tratando-se de serviços ou equipamentos novos, os fatores a considerar para determinação do custo médio real do cliente/residente, serão as despesas orçamentadas e o número de clientes/residentes previsto para o ano correspondente.

7 - Mensalidades

7.1 - O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados no artigo 12º do presente Regulamento.

7.2 - A falta de entrega da totalidade dos documentos indicados no artigo 12º, bem como o não preenchimento dos impressos de



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 30 de 40

candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade.

7.3 - Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao cliente/residente ou seu responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.

7.4 - O cliente/residente ou seu representante que não apresentem os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor para o ano em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso específico que sirva de declaração.

7.5 - Anualmente serão revistas as mensalidades, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real da resposta social, esta alteração ocorre no mês de fevereiro com efeitos a partir do mês de março inclusive. Esta alteração constará de adenda ao contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes.

7.6 - Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio - gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor da mensalidade, que poderá contemplar o valor máximo da resposta social.

7.7 - Poderá haver lugar ao ajustamento das participações familiares, na sequência de reapreciação da situação socioeconómica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 31 de 40

7.8 - A família e/ou responsável pelo cliente, se a situação econômica o permitir, poderão ser chamados a compartilhar nos custos, sempre que a relação rendimento “per capita” - custo real de manutenção, se mostrar insuficiente para o exercício da missão da Instituição.

7.9 - O valor da participação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos de conforto e de higiene pessoal (fraldas, cuecas-fraldas, pensos, resguardos), ajudas técnicas, material médico-cirúrgico, deslocamentos em ambulâncias, tratamentos e terapias externas, consultas externas, análises clínicas, exames de diagnóstico externo, entre outros que não fazem parte do contratualizado.

7.10 - As ausências justificadas determinam um desconto correspondente a 25% na participação familiar mensal, quando superiores a 15 dias não interpolados; As ausências injustificadas não determinam qualquer desconto na participação.

7.11 - As falsas declarações, sem prejuízo da decisão de exclusão da frequência da ERPI por parte da instituição, implicam a suspensão da frequência do equipamento até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

7.12 - De forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso à ERPI, a Instituição, sob proposta do Diretor Técnico, pode dispensar ou suspender o pagamento, bem como reduzir o valor da participação familiar, sempre que, através da análise socioeconômica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.

7.13 - No caso de existir pretensão de desistência de frequência da ERPI, por parte do cliente/residente ou do seu responsável, a mesma deverá ser comunicada por escrito ao Diretor Técnico com um mês de



REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 32 de 40

antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.

8 - Pagamento das Mensalidades

8.1 - O pagamento das mensalidades pode ser efetuado de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h:30min e das 14h:30min às 18h:30min nos serviços administrativos, até ao dia 15 do mês a que respeita, e conforme o estipulado no contrato de prestação de serviços.

8.2 - O pagamento das mensalidades pode ser efetuado em numerário, cheque, multibanco ou através de transferência bancária para o NIB: 0036 0020 9910 0222 7597 3.

8.3 - Sempre que se verifique a devolução de cheques por falta de provisão, a mensalidade será agravada com as respetivas despesas.

8.4 - Perante ausência de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma avaliação da situação.

8.5 - O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, à sua realização.

8.6 - Em caso de erro de cobrança da mensalidade, o acerto e respetiva correção será feita no mês seguinte.

9 - Revisão anual das comparticipações

9.1 - As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, sendo efetuada no início do ano civil.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 33 de 40

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 34º - Deveres dos Responsáveis pelo Cliente

A admissão dos clientes na resposta social de ERPI não liberta o respetivo responsável pelo cliente dos deveres e responsabilidades que se seguem:

- a) Conhecer o regulamento interno e zelar pelo seu cumprimento integral;*
- b) Contribuir para a criação e execução do Plano Individual e participar nas atividades propostas;*
- c) Comparecer às reuniões que sejam convocadas pela equipa técnica ou pela Direção da Instituição;*
- d) Compartilhar com os custos de prestação dos serviços;*
- e) Evitar conflitos junto dos colaboradores e clientes. As infrações ou irregularidades, atos ou atitudes que ultrapassem as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidas;*
- f) Atualizar os dados prestados no início do ano e sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos;*
- g) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria do cliente;*
- h) Visitar o cliente com regularidade;*
- i) Informar sobre o estado de saúde do cliente.*



REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDASAS

Edição: B
Página 34 de 40

Artigo 35º - Direitos dos Responsáveis pelo Cliente

São direitos do responsável pelo cliente:

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;*
- b) Acompanhar o cliente a consultas e a outros serviços de saúde;*
- c) Apresentar reclamações ou sugestões de melhoria dos serviços junto dos responsáveis pela Instituição;*
- d) Visitar o cliente;*
- e) Confidencialidade;*
- f) Tratamento com consideração, respeito e dignidade da parte dos técnicos, auxiliares e membros diretivos da Instituição;*
- g) Receber informações acerca do cliente.*

Artigo 36º - Direitos dos Clientes/Residentes

São direitos dos clientes/residentes:

- a) Respeito pela sua identidade pessoal, intimidade, privacidade, bem como, pelos seus usos e costumes.*
- b) Prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia da satisfação das suas necessidades básicas, do seu bem-estar físico, psicológico e qualidade de vida.*
- c) Apresentação de reclamações ou sugestões de melhoria dos serviços junto dos responsáveis pela Instituição.*
- d) Tratamento com respeito, dando-lhe oportunidade de fazer escolhas, potenciando a sua integração social.*
- e) Receber visitas dos seus familiares/amigos.*
- f) Confidencialidade.*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 35 de 40

- g) Tratamento com consideração, respeito e dignidade da parte dos técnicos, auxiliares e membros diretivos da Instituição.*
- h) Informação das normas e regulamentos vigentes.*
- i) Inviolabilidade da correspondência.*

Artigo 37º - Deveres dos Clientes/Residentes

São deveres dos clientes/residentes:

- a) Cumprir o disposto no presente regulamento.*
- b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral, não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros clientes/residentes e colaboradores.*
- c) Zelar pelo asseio e conservação do material existente, bem como, das instalações e viaturas.*
- d) Respeitar e cumprir as instruções do pessoal técnico e auxiliar.*
- e) Manter um comportamento adequado, respeitando os colegas.*
- f) Participar nas atividades da instituição quando solicitado.*
- g) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.*
- h) Colaborar com a equipa da Estrutura Residencial, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, sendo que o contrato pode ser revisto, sempre que surjam novas necessidades.*

Artigo 38º - Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- a) Ser Tratada com respeito e lealdade.*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 36 de 40

- b) Fazer cumprir o disposto no presente regulamento e no acordado em contrato de prestação de serviços.*
- c) Suspender ou cessar a frequência da resposta social por razões de incumprimento, inadaptabilidade do cliente/residente ou por comportamentos que ponham em risco a boa organização dos serviços, a segurança dos restantes clientes e/ou dos colaboradores.*
- d) Receber informação atualizada relevante do cliente/residente e dos seus familiares/responsáveis pelo cliente.*
- e) Ver respeitado o seu património.*
- f) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.*
- g) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/responsáveis pelo cliente no ato de admissão.*

Artigo 39º - Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- a) Proporcionar o acompanhamento adequado, respeitando a individualidade de cada cliente/residente.*
- b) Respeitar os interesses e escolhas dos clientes/residentes.*
- c) Garantir o conforto necessário ao bem-estar do cliente/residente, através de um serviço com qualidade.*
- d) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da resposta social.*
- e) Favorecer a inter-relação família/instituição/comunidade.*
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes/residentes.*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 37 de 40

g) Manter os processos dos clientes/residentes atualizados.

CAPÍTULO VII

RECURSOS HUMANOS

Artigo 40º - Quadro de Colaboradores

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

Artigo 41º - Funções dos Colaboradores

1 - As funções dos colaboradores deste estabelecimento estão definidas no Manual de Funções do CSPR.

2 - A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, de acordo com a legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Artigo 42º - Domínios do Voluntariado

O CSPR integrará sempre que possível e adequado, voluntários que assinam previamente um programa de voluntariado, sendo uma mais-valia a contribuição destes elementos, no apoio na dinamização de atividades, nomeadamente:

- a) Apoio em atividades de animação sociocultural e de carácter recreativo, sob a orientação de pessoal especializado;*
- b) Incentivo ao relacionamento interpessoal, ao convívio e à ocupação;*
- c) Apoio nos serviços (alimentação, deslocação dos clientes).*



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS

Edição: B
Página 38 de 40

CAPÍTULO VIII

SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 43º - Sugestões/Reclamações

1 - A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas receciona todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados, podendo ser realizadas através da utilização da caixa de sugestões ou feitas diretamente ao Diretor Técnico.

2 - Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 44º - Alterações ao Regulamento

Nos termos do presente regulamento e conforme a legislação em vigor, a Direção do CSPR deverá informar os clientes/residentes e/ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Artigo 45º - Omissões e Lacunas

A existência de eventuais lacunas ou factos omissos no presente regulamento, serão resolvidos pelo Diretor Técnico ou Direção da Instituição.



REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: B
Página 39 de 40

Artigo 46º - Disposições Complementares

A publicação de informação e de imagens dos clientes/residentes nos diversos meios de comunicação social carece de autorização prévia do seu responsável, através da assinatura de documento próprio.

Artigo 47º - Foro Competente

Para resolução de qualquer eventual litígio emergente do presente regulamento, as partes convencionam desde já, como competente, a Comarca de Aveiro - Águeda.

Artigo 48º - Vigência do Regulamento Interno

1 - As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas pela Direção do CSPR em ____ de _____ de 20____.

2 - O presente Regulamento Interno entra em vigor a ____ de _____ de 20____.

O Presidente da Direção,
