



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por **Centro Social Cortegacense Olívia e Florindo Cantinho (CSC)** - pessoa coletiva n.º501 124 845 com sede na Rua Olívia e Florindo Cantinho, n.º 149, 3889-908 em Cortegaça, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 10/81, de 07/04/1981, tem acordo de cooperação para a resposta social de **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**, celebrado com o ISS, I.P. – Centro Distrital de Aveiro, em 10/11/92 e 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, prestados cuidados de enfermagem e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – 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) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define as comparticipações familiares, assim como as comparticipações dos descendentes pela utilização dos serviços e equipamentos sociais desta resposta social;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Estatutos do CSC;



NORMA 3^a
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 4^a
CUIDADOS E SERVIÇOS

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

- a) Alojamento permanente
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene e conforto;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Fisioterapia de manutenção dentro da Instituição;
- j) Administração de fármacos, quando prescritos;
- k) Apoio em deslocações ao exterior;
- l) A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

NORMA 5^a
INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua Olívia e Florindo Cantinho nº 149 3889-908 Cortegaça e as suas instalações são compostas por:

- a) 19 Quartos duplos e respetivos quartos de banho;
- b) 6 Quartos de apoio à enfermaria;
- c) 8 Instalações sanitárias de apoio;
- d) 3 Salas de estar;
- e) 1 Salão Polivalente;
- f) Secretaria;
- g) Gabinete D.T. e Gabinete de Direção;
- h) Cozinha e arrecadação;
- i) Lavandaria;
- j) Refeitório;
- k) Gabinete médico e de enfermagem;
- l) Sala de Fisioterapia;
- m) Salão de Cabeleireiro e estética;
- n) Exterior envolvente com jardim;
- o) Ao ERPI estão ainda adstrito o miniautocarro e as carrinhas da Instituição.
- p) Salas de banho assistido;
- q) Outros espaços.

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



CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 6^a
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São **condições de admissão** nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3^a.

NORMA 7^a
INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição 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;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou do Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos atualizados do cliente;
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

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

3. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do CSC, de segunda a sexta das 8:30 – 13:00 / 13:30 – 18:00;

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 8^a
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São **critérios de prioridade na admissão** dos clientes:

- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos
- b) Inexistência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- c) Situação económica desfavorecida;



- d) Isolamento pessoal ou geográfico;
- e) Situação de dependência que não possa ser seguida noutra resposta social;
- f) Cliente de outra resposta social da Instituição;
- g) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;

NORMA 9ª ADMISSÃO

- 1.** Recebido o pedido de admissão, através da ficha de inscrição, é preenchida pela Diretora Técnica a ficha de avaliação inicial, que terá em consideração os critérios de admissão constantes neste Regulamento, e será sujeita a apreciação e deliberação por parte da Direção;
- 2.** É competente para decidir o processo de admissão a direção do CSC;
- 3.** Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 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 Diretora 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 na lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao cliente ou seu representante legal, através de telefone.

NORMA 10ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

O Centro Social Cortegacense procurará garantir a integração de cada cliente, seguindo os critérios enumerados no Acolhimento Inicial a novos clientes:

- 1.** No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
- 2.** O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento, é de 3 meses;
- 3.** Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - b) Apresentação dos outros clientes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;



Centro Social Cortegacense

- 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;

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 11^a PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do **Processo Individual** do Cliente consta:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Identificação do cliente;
- c) Data de admissão;
- d) Data de início da prestação dos serviços;
- e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- f) Identificação e contacto do médico assistente;
- g) Identificação da situação social;
- h) Processo de Saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- i) Relatório do Programa de Acolhimento inicial;
- j) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
- k) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- l) Registos de serviços prestados;
- m) Registos de ocorrências;
- n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- o) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

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

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12^a HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;



Centro Social Cortegacense

2. O horário de visitas processa-se diariamente entre as 15 e as 18 horas (salvo situações excecionais sob autorização da Direção) e encontra-se afixado em lugar visível.
3. Sempre que seja necessário fazer ajustes no horário das visitas, devido à dinâmica institucional, será colocado um aviso visível atempadamente.

NORMA 13^a 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 atualizados 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 títule 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 14^a

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 13^a 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 cliente 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 15^a

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 16^a

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;



Centro Social Cortegacense

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 17^a ALIMENTAÇÃO

No Centro Social Cortegacense é providenciada uma alimentação saudável e adequada aos clientes no seguinte horário:

- Pequeno-almoço das 9:00 às 9:30 horas;
- Lanche da Manhã às 10:30 horas;
- Almoço das 12:00 às 13:00 horas;
- Lanche da Tarde das 16:00 às 16:30 horas;
- Jantar das 18:30 às 19:30 horas;
- Ceia às 21:00 horas.

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado no Placar à entrada da Instituição, e é 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 18^a 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 19^a TRATAMENTO DA ROUPA DE 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 20^a
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;
1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da equipa técnica;
2. Sempre que se deslocam nas carrinhas da instituição os clientes são abrangidos pelo seguro de ocupantes;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não têm autonomia, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 21^a
APOIO NO DESEMPENHO DAS
ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia e uma maior independência dos clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados (PIC).

NORMA 22^a
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 deve 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. A Instituição tem médico uma vez por semana e enfermeiro todos os dias;
4. 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;
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
6. O familiar/ representante legal é de imediato informado para que possa acompanhar o cliente e toda a situação.
7. Em caso de hospitalização, o familiar/ representante legal é informado, sendo da sua responsabilidade o acompanhamento de toda a situação enquanto o cliente permanecer hospitalizado.



NORMA 23^a
ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A E.R.P.I. assegura a administração da medicação prescrita pelo médico assistente ou especialista.

NORMA 24^a
PRODUTOS DE APOIO À
FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente / representante legal do valor acrescido deste tipo de ajuda, se for o caso.

NORMA 25^a
OUTROS SERVIÇOS

O CSC tem disponível o serviço de cuidado com imagem que inclui o serviço de cabeleireiro, esteticista e manicure que são gratuitos.

Os transportes realizados nas carrinhas da Instituição são gratuitos.

NORMA 26^a
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.** A Instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor que estejam na posse do cliente.



**CAPÍTULO V
RECURSOS**

**NORMA 27ª
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;

**NORMA 28ª
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. À Direção/ Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, e zelar pelo bom funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção;

**CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 29ª
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

1. São direitos dos clientes:

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



2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar eventuais saídas da instituição, preenchendo o registo de saída;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 30^a

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) Assegurar a 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) 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) Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as 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 31^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 32^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

- 1.** Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
- 2.** O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10% sempre que a ausência seja igual ou superior a 15 dias seguidos;

NORMA 33^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1.** Por morte (a Instituição comunica de imediato ao representante legal/familiar);
- 2.** Por hospitalização do cliente (sendo da responsabilidade do representante legal/familiar o acompanhamento de toda a situação enquanto o cliente permanecer hospitalizado);
- 3.** Sempre que houver um incumprimento no pagamento da participação familiar (sem justificação perante os serviços);
- 4.** Por desistência, sendo o cliente ou o seu representante legal, responsável pelo aviso, 30 dias antes, da cessação do contrato;
- 5.** Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo, pela Direção da Instituição.



NORMA 34^a
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, pelo cliente /representante legal.

NORMA 35^a
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências / passagens de turno, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 36^a
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

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

NORMA 37^a
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 38^a
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

A Resposta Social não encerra, trabalhando 365 dias por ano, 24 horas por dia, num regime laboral de turnos.

NORMA 39^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi atualizado e aprovado pela Direção, entrando em vigor a 15 de janeiro de 2020.



Centro Social Cortegacense

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Eu, _____
(cliente/representante legal), declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, _____ de _____ de 20____

(Assinatura do cliente/representante legal)

Nota – Entregar um exemplar ao cliente/representante legal e arquivar este comprovativo no processo individual do cliente.