

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias, com a Resposta Social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, licenciado através do alvará n.º 9/2013 emitido em 17 de Janeiro de 2013, pela Câmara Municipal de Alcobaça, pertencente à Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 1/10/2013, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

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 estatutos de IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, republicada pela Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho – Critérios, regras e formas de cooperação;
- 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 64/2007, de 14 de março, republicado pelo 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, nomeadamente Circular n.º 4, de 16/12/2014 e Circular n.º 5, de 23/12/2014;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Compromisso de Cooperação Para o Setor Social Solidário;

- i) Lei n.º 30/2013 de 8 de maio – Lei de Bases da Economia Social;
- j) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- k) Portaria n.º 100/2017 de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- l) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07/11 e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/06 – Livro de Reclamações;
- m) Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- n) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- o) RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados)- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - 1.1. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - 1.2. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - 1.3. 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.
- i) E ainda, de acordo com cada caso:
- j) 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;
- k) 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;
- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - 1.1. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - 1.2. Cuidados de higiene;
 - 1.3. Cuidados médicos e de enfermagem, com a colaboração de um médico de clínica geral e de um enfermeiro;
 - 1.4. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - 1.5. Lavagem e tratamento da roupa;
 - 1.6. Higiene dos espaços;
 - 1.7. Apoio técnico ao nível psico-social;
 - 1.8. Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - 1.9. Apoio no desempenho das actividades de vida diária.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

2.1. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;

2.2. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

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

3.1. Apoio nos transportes, de acordo com o Plano de Atividades e mediante pagamento suplementar a analisar individualmente pela Direção;

3.2. Acompanhamento em deslocações ao exterior na vila de Pataias; mediante pagamento suplementar a analisar individualmente pela Direção;

3.3. Cuidados de imagem;

3.4. Acompanhamento e transporte a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico, na total impossibilidade da família o fazer e mediante pagamento suplementar deliberado anualmente pela Direção e afixado em local visível;

3.5. Terapia Ocupacional.

4. As actividades/serviços sujeitos a pagamento suplementar, são deliberadas anualmente pela Direção e encontram-se discriminados em documento próprio, afixado em local visível e anexado ao presente Regulamento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão na ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

1. Residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição;
2. Necessidade expressa pelo cliente;
3. Não se encontrar na vida ativa;
4. Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA III.

NORMA VI

Inscrição

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

- 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente e medicação prescrita;
- 1.6. Boletim de vacinas actualizado do cliente, quando solicitado;
- 1.7. Comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- 1.8. Comprovativos das despesas do cliente e do agregado familiar, com alojamento, saúde, transportes e despesas com familiares alojados em ERPIs;
- 1.9. Declaração assinada pelo cliente, ou seu representante legal, em como autoriza o tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente.

2. As inscrições podem ser efetuadas, em dias úteis, mediante marcação prévia de dia e hora para o efeito, junto da equipa técnica.

3. A ficha de inscrição (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no ponto 1, deverão ser entregues no momento em que o cliente formaliza a inscrição.

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

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

NORMA VII

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Insuficiência de recursos económicos; 20%
2. Situações de emergência social; 20%
3. Idoso que tenha o cônjuge apoiado pela Instituição; 15%
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários; 15%
5. Isolamento pessoal e social; 10%
6. Residência na área geográfica da Resposta Social; 8%
7. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente; 8%
8. Idade do cliente (indexado à idade de reforma vigente, dando-se prioridade ao mais idoso); 4%

9. A prioridade da admissão decorrerá da conjugação dos vários critérios e só em caso de empate funcionará a antiguidade de sócio na ABEOTLP.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, ao cliente 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, a Tabela de Participação Familiar e Tabela de Mensalidades.
2. O pedido de admissão é analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 7 dias.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No acto da admissão é devido o seguinte pagamento: participação familiar relativa ao mês em curso.
8. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de contacto presencial ou telefónico.
9. A lista de espera respeita os critérios de prioridade definidos na Norma VII.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de um mês;
2. 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;
 - 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 utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores 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/representante legal, de rescindir o contrato.

NORMA X

Alojamento

1. O alojamento, conforme as disponibilidades à data do internamento, será, sempre que possível, em quartos duplos e só, excepcionalmente, em quarto individual, procurando agrupar-se os clientes de forma a conseguir-se um ambiente acolhedor e de bem-estar.
2. Tratando-se de casais, serão alojados, sempre que possível, no mesmo quarto, com duas camas.
3. Ocorrendo o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá ser transferido para outra instalação adequada à sua nova situação.

NORMA XI

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 e onde consta Boletim de vacinas do cliente e Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e medicação prescrita;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);

- h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - i) - Declaração de autorização da informatização dos dados pessoais do cliente e do representante legal;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
 - k) Cópia dos seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente/ representante legal;
 - Cartão de Contribuinte do cliente/ representante legal;
 - Cartão de Utente do cliente;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - Documentos comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - Documentos comprovativos de despesas do cliente e do agregado familiar;
 - l) Ficha de Inscrição;
 - m) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - n) Relação de Bens do residente;
 - o) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - p) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - q) Plano Individual.
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XII

Lista de Espera

1. Se não for possível a admissão do cliente aquando da sua inscrição por inexistência de vagas, o mesmo ficará em lista de espera, sendo informado da posição que ocupa e da forma como a selecção será feita para admissão, submetendo-se aos critérios de posicionamento na mesma:
 - a) Ponderação dos critérios de admissão na Resposta Social;
 - b) Vagas existentes na Resposta Social para a qual o cliente se inscreve.
2. A Organização, de doze em doze meses, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estejam interessados em continuar a integrá-la. Os critérios para retirada da lista de espera são:
 - a) Anulação da inscrição por parte do cliente e/ou representante legal;
 - b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da Resposta Social;
 - c) Não contactável no período de doze meses;

d) Falecimento.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua Nossa Sra. da Vitória, nº 122, Pataias e as suas instalações são compostas por:

- a) Vinte quartos, sendo 16 duplos e 4 individuais, todos com casa de banho individual; uma receção; um refeitório; uma sala de convívio; uma sala de terapia ocupacional; dois sanitários para clientes; uma copa com sala de estar; uma sala de reflexão; um sanitário para visitantes; uma sala de banho assistido; um cabeleireiro; uma cozinha; uma dispensa; uma sala de arrumos; duas rouparias; uma área de sujos; uma secretaria; uma sala de reuniões; um gabinete de direcção técnica; um gabinete técnico; um gabinete médico; dois gabinetes de enfermagem; uma sala de descanso para colaboradores e dois sanitários; dois balneários para colaboradores, uma lavandaria e uma garagem.
- b) Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

NORMA XIV

Horário de Funcionamento

1. A Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona ininterruptamente, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, incluindo fins-de-semana e feriados.

NORMA XV

Horário de Visitas

- 1. As visitas dos familiares e amigos dos clientes podem ser feitas entre as 14:00H e as 18:00H, depois de se fazer anunciar junto dos colaboradores de serviço.
- 2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA XVI

Horário das entradas e saídas do Cliente

1. Sempre que o cliente pretenda ausentar-se do estabelecimento deve comunicar antecipadamente esse facto à Directora Técnica, sendo elaborado um termo de responsabilidade que será assinado pelo próprio ou pelo seu representante legal.
2. Sempre que os clientes vão passar fins-de-semana, férias ou feriados com os familiares, estes devem informar antecipadamente a equipa técnica, a fim de se proceder à preparação da medicação e roupa pessoal.
3. As saídas temporárias dos clientes da Estrutura Residencial, obedecem às seguintes condições:
 - 3.1 As saídas só serão permitidas quando devidamente autorizadas pela Directora Técnica e/ou pelo representante legal pelo seu internamento (o signatário do contrato). Neste último caso, o representante legal deverá informar por escrito, a identificação das pessoas que acompanham o cliente;
 - 3.2 Assume toda a responsabilidade civil e outras sobre o cliente, enquanto este se encontrar ausente da Instituição, quem assinar o termo de responsabilidade. No caso de serem acompanhados pela Ajudante de Acção Directa, a mesma será responsável pelos clientes;
 - 3.3 Quando se verificarem saídas dos clientes, acompanhados com os familiares ou outros, deverão aqueles retomar à Estrutura Residencial até às 21:30H de modo a não importunar o descanso dos outros clientes, caso contrário a entrada do cliente só ocorrerá no dia seguinte depois das 08:00H, salvo situações de excepção devidamente justificadas.

NORMA XVII

Hora de amanhecer e de silêncio

1. A hora de acordar ocorre a partir das 6:00H.
2. O recolhimento dos residentes, bem com o cessar das actividades e mecanismos de som, que possam originar ruído ou prejudicar o sossego da ERPI, tem de consumir-se impreterivelmente até às 22:00H.
3. Durante o período de descanso não é permitido a perturbação do silêncio, nomeadamente por recurso ao uso nos quartos de rádio, televisores, etc.

NORMA XVIII

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 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;

- c) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- d) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

3.1 Para além das despesas referidas em 3 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas a), b), c) e d) do n.º 3, é estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar, equivalente ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA XIX

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI para clientes abrangidos por Acordo de Cooperação, 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 XVIII 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:
 - 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 a Direção informará o cliente ou seu representante legal com a antecedência mínima de um mês;
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. A comparticipação dos descendentes ou outros familiares corresponderá à diferença entre o somatório da comparticipação do cliente e a comparticipação da segurança social, e o valor de referência estabelecido pelo Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário para o ano em curso.

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

9. Relativamente aos clientes da Estrutura Residencial para Idosos que se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, o somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar) não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido pelo Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, para o ano em curso, pelo número de clientes em Acordo de Cooperação, acrescido de 15%.

10. Relativamente aos clientes da Estrutura Residencial para Idosos que não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é definida anualmente pela Direcção, a Tabela de Mensalidades, não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração/revisão do Acordo de Cooperação para esses clientes.

NORMA XX

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 no grau de dependência do cliente.

NORMA XXI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação do mês em curso é efectuado no seguinte período: de 1 a 10 na Secretaria da Instituição.
2. Sempre que a data limite de pagamento não seja respeitada haverá um acréscimo de 10% sobre o valor da mensalidade.
3. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 60 dias no pagamento das comparticipações, a continuação da frequência do cliente no estabelecimento será objecto de análise pela Direcção e tomada a decisão que se avistar mais conveniente para ambas as partes.
4. Todos os débitos serão exigidos pela IPSS através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva.

5.O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente, à sua realização.

6. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

7. No montante da comparticipação familiar, não estão contempladas as despesas com consultas de especialidade de âmbito privado, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, medicamentos, e outros consumíveis, por exemplo, fraldas, sacos de urina, algalias entre outros. Estas despesas serão suportadas pelo cliente. Estão excluídas ainda da mensalidade, eventuais danos provocados pelo cliente, outras dívidas contraídas na Instituição e despesas de funeral em caso de falecimento.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXII

Alimentação

1. A Alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde do cliente;
2. As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas;
3. As ementas poderão sofrer eventuais alterações se tal se justificar;
4. Salvo motivo de força maior, o horário das refeições é o seguinte:
 - a) Pequeno-almoço – 9:00 horas
 - b) Almoço – 12:00 horas
 - c) Lanche – 16:00 horas
 - d) Jantar – 19:00 horas
 - e) Ceia – 21:30 horas
5. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos clientes.
- 6.As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
- 7.Não é permitida a entrada de quaisquer alimentos sem autorização médica e supervisão da Diretora Técnica.

NORMA XXIII

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 XXIV

Tratamento da Roupas 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 XXV

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 comparticipação, 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.

NORMA XXVI

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 XXVII

Cuidados de Enfermagem, e 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 ou total indisponibilidade, por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, mediante pagamento suplementar, cuja tabela se encontra afixada em local visível e anexa ao presente Regulamento;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXVIII

Administração de Fármacos

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

NORMA XXIX

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia do Cliente

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 do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXX

Passeios ou Deslocações

1. Os valores das comparticipações familiares dizem respeito às actividades normais da Instituição previstas nos serviços prestados, não incluindo outro tipo de actividades de carácter extraordinário, como passeios, visitas a monumentos, exposições ou outras.
2. Em caso de assistência hospitalar não urgente, inspecções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao cliente, é da competência do seu responsável legal a sua deslocação;
3. Sempre que se verifique a impossibilidade do responsável acompanhar o cliente, a instituição assegura o transporte e respectivo acompanhamento. No entanto, será debitado ao cliente o valor deste serviço, cuja tabela se encontra afixada em local visível na Instituição.
 - a. Nos casos em que ocorra hospitalização do cliente, o responsável legal será de imediato informado, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante o período de internamento.

NORMA XXXI

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. À data de admissão, o cliente deve fazer-se acompanhar das roupas, agasalhos, calçado, bem como dos utensílios e objectos destinados ao seu uso pessoal.
 - 1.1. Será elaborado uma listagem, denominada “Relação de Bens do Cliente”, identificando os bens pessoais que o mesmo traz para a ERPI e que entregará à guarda da Instituição, ficando uma cópia em poder do Representante Legal do cliente e outra no Processo Individual do cliente.

- 1.2. Sempre que o residente solicite qualquer um dos seus bens, cabe à Ajudante de Acção Directa providenciar o mesmo, mediante registo e assinatura (quando possível) do residente e da própria.
2. A Direcção da Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objectos do cliente, que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda.
3. Na saída definitiva do cliente, todos os seus pertences, devidamente inventariados, serão entregues a quem demonstrar esse direito após liquidação de eventuais débitos existentes.
4. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do falecimento do cliente na posse do residente, serão discriminados em lista a elaborar, denominada “Espólio”, que será assinada pela Directora Técnica e por outro elemento/colaborador da Instituição. O espólio será entregue aos legítimos herdeiros/representantes legais, após liquidação de eventuais dívidas à Instituição, ficando uma cópia daquele no processo.
5. Caso a família do cliente, pretenda entregar os seus bens ou valores à Instituição, só poderá fazê-lo através de doação ou testamento.

NORMA XXXII

Não reclamação de Bens do Cliente

Os bens e valores dos clientes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou seus representantes legais no prazo de 60 dias a contar da data do seu falecimento, reverterem a favor da Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias.

NORMA XXXIII

Gestão dos Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direcção 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 XXXIV

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação académica e o conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXXV

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica a designar para o efeito em caso de necessidade.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXVI

Direitos do Cliente

São direitos do cliente:

- 1.O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua privacidade;
2. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados para a cobertura das suas necessidades;
- 3.Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- 4.Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- 5.Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 6.Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- 7.Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

8. Dispor de uma alimentação adequada e adaptada à sua situação de saúde;
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. Ter assegurada a inviolabilidade da correspondência;
11. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
12. Ter assegurada a articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXXVII

Deveres do Cliente

São deveres do cliente:

1. Respeitar os regulamentos e as normas instituídas em vigor, não tomando atitudes que ponham em causa o normal funcionamento da ERPI.
2. Tratar com dignidade/ educação os dirigentes da Associação, os colaboradores e os restantes clientes que se relacionem com a Instituição;
3. Colaborar com a equipa da ERPI na medida dos seus interesses e capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
4. Prestar todas as informações com lealdade e veracidade à Instituição, sempre que solicitadas;
5. Efectuar o pagamento da comparticipação mensal definida até à data limite de pagamento;
6. Comunicar à Directora Técnica qualquer pretensão à alteração do serviço;
7. Informar a Instituição da prescrição de qualquer medicamento que seja efectuada;
8. Zelar pela boa conservação e utilização dos bens e instalações utilizados, pelo cliente pertencentes à ABEOTLP;
9. Respeitar o horário dos serviços;
10. Providenciar roupa, objectos pessoais e material de higiene e limpeza, e corresponder à sua entrega sempre que solicitado.

NORMA XXXVIII

Direitos do Representante Legal do Cliente

São direitos dos representantes legais do cliente:

1. Participarem na realização do Plano Individual;
2. Participarem em determinadas actividades ou eventos da ERPI;
3. Serem informados da evolução e ocorrências que envolvam os seus tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na sua integração e reabilitação;
4. Solicitarem informação relativa ao seu tutelado.

NORMA XXXIX

Deveres do Representante Legal do Cliente

São deveres dos representantes legais do cliente:

1. Promover uma relação assídua com o seu tutelado e com a ERPI, de modo a manter e reforçar os vínculos relacionais;
2. Colaborar espontaneamente com o Lar, prestando todas as informações que considerem úteis para o bem-estar do cliente, nomeadamente no que respeita a hábitos, cuidados de saúde, medicamentos e alimentação;
3. Comunicar à Directora Técnica, com a antecedência de 30 dias, eventuais alterações nos dados constantes no contrato de prestações de serviços, celebrado com o Lar, nomeadamente alteração de endereço ou impossibilidade de qualquer um dos signatários continuar responsável pelo cliente;
4. Respeitar os clientes, colaboradores e elementos da Direcção da Instituição;
5. Assumir os deveres do cliente pelo qual são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis.

NORMA XL

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver respeitadas as normas de funcionamento da Instituição;
2. Receber, atempadamente, as participações familiares;
3. Ver respeitado o horário de funcionamento da Instituição;
4. Assegurar que o cliente ou representante legal não pratica qualquer acto donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o seu nome.
5. Decidir sobre as lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento e sempre que necessário alterá-lo, por recurso às normas legais aplicáveis.

NORMA XLI

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Assegurar o cumprimento dos direitos do cliente e o acesso ao presente Regulamento;
2. Proceder à admissão de clientes de acordo com os critérios definidos no Regulamento;
3. Formalizar a prestação de serviços através de um contrato com o cliente/representante legal;
4. Elaborar o Plano Anual de Actividades e garantir o cumprimento do mesmo;
5. Prestar com qualidade os serviços disponíveis;

6. Elaborar o Plano Individual do cliente;
7. Apoiar a integração do cliente em ERPI;
8. Apoio psico-social.

NORMA XLII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Se o cliente solicitar a interrupção da prestação de serviços, apresentando uma justificação para o efeito, a mesma será aceite por um período máximo de dois meses. Durante este período o cliente fica obrigado a pagar 60% da comparticipação que lhe tinha sido previamente atribuída.
2. O cliente tem direito a uma redução de 10% no valor da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada ou gozo de férias que exceda 15 dias consecutivos.

NORMA XLIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, aquando da admissão do cliente.

NORMA XLIV

Cópia de documentos pessoais

Para efeitos de elaboração do processo individual do cliente e dando cumprimento à NORMA VI do presente Regulamento, bem como para celebração do Contrato de Prestação de Serviços, o cliente e/ou representante legal aceita disponibilizar os seus documentos pessoais e fotocopiar os necessários, sendo disso dado conhecimento ao mesmo e por ele autorizado.

NORMA XLV

Arbitragem de Consumo

Em caso de litígio os outorgantes podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígio de consumo – Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa.

NORMA XLVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Se, por iniciativa do cliente a prestação de serviços for suspensa, este deverá informar a Instituição com a antecedência mínima de um mês, cabendo-lhe o pagamento da comparticipação referente ao mês

em curso. Se este período não for respeitado, para além deste pagamento, fica obrigado ao pagamento da comparticipação correspondente a uma mensalidade.

2. No caso de desistência de qualquer cliente, só excepcionalmente e se não existirem pedidos em lista de espera, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Directora Técnica.
3. No caso de falecimento ou saída/desistência do cliente, a comparticipação mensal paga nesse mês, reverterá a favor da Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias.

NORMA XLVII

Falecimento

1. Em caso de falecimento de um residente, será o facto dado a conhecer à família que, logo que possível e no prazo máximo de 24 horas, deverá providenciar a remoção do corpo a expensas suas. Caso não o façam, ou não existam familiares ou responsáveis pelo residente, será a Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias a encarregar-se do funeral, ficando o corpo no cemitério disponível da freguesia mais perto da ERPI.
2. Se qualquer pessoa da família, amigo ou outrem, ou por anterior vontade do residente, pretender que o corpo seja sepultado noutra freguesia, deverão os interessados assumir as despesas decorrentes do facto, declinando a Instituição toda e qualquer responsabilidade deste facto.

NORMA XLVIII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado. Possui ainda livro de reclamações online.
2. As eventuais reclamações quanto ao funcionamento da ERPI ou quanto aos actos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar poderão ser apresentadas directamente à Directora Técnica, se o residente ou seu representante legal assim o entender, que resolverá os casos que se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem a sua competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.
3. Querendo formular reclamação, o cliente e/ou representante legal, será informado por escrito, no prazo máximo de um mês, sobre a decisão tomada em relação à mesma e os procedimentos adotados para a sua resolução.
4. O cliente e/ou representante legal poderão apresentar as suas sugestões utilizando para este efeito a caixa de sugestões disponível na recepção ou ainda, através de correio ou e-mail.

**CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA XLIX

Alterações ao Regulamento

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

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

NORMA L

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária/gestora do estabelecimento/ serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão resolvidas pela Direcção, sendo emitida uma Ordem de Serviço.

NORMA LI

Disposições Complementares

1. Se o cliente adoecer ou sofrer acidente detectado pelo serviço, tal facto será comunicado à família ou seu representante legal, que acompanhará o cliente sempre que a situação o justifique.
2. Todas as ausências do cliente devem ser comunicadas à IPSS com antecedência, quando previsível ou no imediato em todas as outras situações.
3. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respectiva inscrição.
4. Consideram-se faltas devidamente justificadas a hospitalização, férias e outras acordadas com a Instituição.
5. Com o intuito de promover e facilitar a articulação fundamental entre a Instituição e a família, a Directora Técnica, está disponível para atender os familiares em horário semanal afixado na recepção, ou noutro horário mediante marcação prévia.



Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

RI.ERPI.05

Página 24 de 24

NORMA LII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2021.

A Direcção da IPSS