

Associação  
**BemEstar**  
Santa Maria de Lamas

## **Regulamento Interno**

De

Estrutura Residencial  
Para Pessoas Idosas



# **Regulamento Interno – Resposta Social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

## **Capítulo I**

### **Disposições Gerais**

#### **Artigo 1º**

#### **Âmbito de Aplicação**

A Associação Bem Estar de Santa Maria de Lamas é uma IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) sem fins lucrativos, e tem como principal objectivo desenvolver respostas sociais no âmbito do apoio e protecção à Terceira Idade, Infância e Juventude e comunidade, cujo acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas foi celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 28 de Novembro de 1996. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **Artigo 2º**

#### **Legislação Aplicável**

A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de saúde, e que se rege pelo estipulado no:

- a. Decreto – Lei nº 172 – A/2014, 14 de novembro – aprova o estatuto das IPSS;
- b. Portaria nº 67/2012, de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para as pessoas idosas;
- c. Portaria nº 196/A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual, o que decorre da alteração ocorrida com a publicação da portaria 2018 D/2019, de 15/07
- d. Decreto – Lei nº 33/2014 de 4 março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h. Outra legislação aplicável publicada e / ou a publicar.

#### **Artigo 3º**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- 1 – Promover o respeito pelos direitos e demais interessados

2 – Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços.

3 – Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

## **Artigo 4º**

### **Destinatários e Objetivos**

#### **1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:**

- a. A estrutura residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
- b. A estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

#### **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 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.

## **Artigo 5º**

### **Cuidados e Serviços**

A ERPI no âmbito do alojamento proporciona aos seus clientes os cuidados normalmente indispensáveis à satisfação das respectivas necessidades básicas, assegurando assim a prestação dos seguintes serviços:

- a. Alojamento;
- b. Higiene Pessoal;
- c. Cuidados Básicos de Saúde (cuidados de Enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde);
- d. Administração de fármacos, quando prescritos;
- e. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- f. Tratamento de Roupas (Lavandaria);
- g. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- h. Assistência Religiosa.

A ERPI permite:

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

A ERPI assegura ainda outros serviços que são pagos separadamente:

- a. Cuidados de imagem;
- b. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como exames complementares de diagnóstico;
- c. Fisioterapia / Hidroterapia;
- d. Aquisição de fármacos e material de consumo para cuidados de saúde e higiene;
- e. Despesas de comunicação;
- f. Despesas com o funeral;
- g. Serviços de cafetaria excluídos nas refeições normais do dia;
- h. Despesas com ajudas técnicas.

## **Capítulo II**

### **Processo de Admissão dos Clientes**

## **Artigo 6º**

### **Condições de Admissão**

São condições de Admissão na ERPI da Associação de Bem Estar:

- a. Ser vontade expressa do cliente;
- b. Ter idade igual ou superior a 65 anos, (embora qualquer caso de idade inferior, possa ser admitido conforme o grau de dependência e sempre após parecer da equipa técnica e aprovação pela Direcção);

- c. Ter vaga na resposta social requerida.

## **Artigo 7º**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de candidatura, o cliente ou seu representante deverá efectuar o preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente mediante a recolha dos seguintes elementos:
  - a. Recolha dos Elementos de identificação (contidos no Cartão de Cidadão ou B.I, NIF e NISS e nº utente);
  - b. Relatório médico relativo à situação clínica do cliente e a ficha terapêutica do utente;
2. Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente.
3. O período de candidatura decorre no período de 30 dias.
4. Declaração assinada pelo utente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de candidatura.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Associação de Bem Estar, para ser sujeita a avaliação dos requisitos de admissibilidade e consoante os critérios de gestão da lista de espera, em caso de não haver vaga.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
7. Os documentos solicitados são único e exclusivamente utilizados para uso interno do processo individual do utente.

## **Artigo 8º**

### **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. A admissão de um cliente na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pressupõe os seguintes critérios nas seguintes percentagens para seleção:
  - 1.1 Carências sócio- económicas – (30%)
  - 1.2 Situação/grau de dependência – (20%)
  - 1.3 Risco de Isolamento Social – (10%)
  - 1.4 Ausência / Indisponibilidade familiar – (10%)
  - 1.5 Necessidade expressa pelo cliente – (10%)
  - 1.6 Ordem do pedido de Admissão – (10%) – apenas utilizado enquanto fator de desempate na prioridade de admissão.
  - 1.7 Residência na área geográfica de Santa Maria de Lamas, podendo, no entanto, ser admitidos utentes naturais de outras freguesias se nas mesmas não existir qualquer tipo de apoio ou por diversos motivos não corresponderem às necessidades dos clientes – (5%)

1.8 Frequência na IPSS noutras respostas sociais da instituição – (5%)

2. As vagas sociais geridas pela segurança Social são excluídas da aplicação dos referidos critérios
3. As vagas privadas são geridas pela equipa técnica e não obedecem aos referidos critérios

## **Artigo 9º**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submete-la à decisão da Direção.
2. É competente para decidir a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. 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 qualquer prioridade na admissão.
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. A abertura de um processo individual do residente será efetuada após a admissão do utente, com respeito pelo seu projeto de vida, as suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto da familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC), 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) Registo de períodos de ausência e ocorrência de situações anómalas;
  - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
  - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
7. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

## **Artigo 10º**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1 - No âmbito do acolhimento de novos clientes à resposta social de ERPI, a Associação de Bem Estar deve garantir que:

- 1.1 O cliente tenha conhecimento e seja esclarecido das regras que constam no Regulamento Interno, bem como o conhecimento e funcionamento da ERPI, seus direitos e deveres;

- 1.2 O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
- 1.2.1 Apresentação da equipa de colaboradores e os outros clientes;
  - 1.2.2 Visita a todos os espaços da ERPI;
  - 1.2.3 Apresentar o programa de atividades;
  - 1.2.4 Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente, através de sugestões e reclamações;
  - 1.2.5 Elaborar uma lista de pertences do cliente;
- 1.3 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 fatores que determinam a não integração e, se oportuno, procura superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### **Capítulo III**

#### **Instalações e regras de funcionamento**

##### **Artigo 11º**

##### **Instalações**

A ERPI da Associação de Bem Estar está sediado na rua Social n.º 110, em Santa Maria de Lamas, e as suas instalações são compostas por:

- Zona de quartos, constituída por 5 quartos;
- Zona de banhos e higiene – 3 casas de banho;
- Zona de convívio e lazer;
- Zona de refeição;
- Zona de enfermagem;
- Zona de receção e de Direcção Técnica.

##### **Artigo 12º**

##### **Horários de Funcionamento**

- 1 A ERPI da Associação de Bem Estar funciona 24 horas nos diversos serviços que disponibiliza, ao longo do ano.
- 2 Os Clientes da ERPI que disponham de capacidade física e psíquica têm liberdade de deslocação fora do estabelecimento sozinhos, com conhecimento da equipa técnica.
- 3 A porta de entrada da ERPI mantém-se aberta das 9H00 às 18H00.



- 4 As saídas devem processar-se no horário estabelecido, salvo circunstâncias excepcionais ou motivos de urgência, devidamente autorizada pela direção técnica.
- 5 As saídas dos utentes devem ser sempre comunicadas às colaboradoras de turno que farão o necessário registo das entradas e saídas.
- 6 A direção técnica da ERPI pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica tendo em conta a segurança pessoal. Nestas situações, a saída será autorizada, caso a saída decorra com familiares, ou outras pessoas que se responsabilizem pelo acompanhamento durante a deslocação ao exterior. A equipa técnica poderá solicitar o preenchimento de uma declaração de responsabilidade.

### **Artigo 13º**

#### **Entrada e saída das Visitas**

1. Os clientes da ERPI podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.
2. As despesas das comunicações realizadas pelos clientes, ou ao serviço, são por estes suportados.
3. As famílias dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos com os responsáveis da ERPI, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente, aos fins-de-semana, dias festivos (Natal e Páscoa) ou ainda em gozo de férias. Este acolhimento do utente será viável, desde que estejam reunidas as adequadas condições para a prestação de cuidados adequados, e tal não colida com a situação de saúde e manifestação de vontade da(o) idosa(o), equacionando sempre o superior interesse do utente.
4. As visitas aos clientes devem, por via de regra, processar-se entre as 14h e as 18 horas, sendo o limite por utente de três pessoas, na sala de convívio.

No caso dos clientes que permanecem no leito, só é permitida a presença de duas visitas no quarto.

5. Tendo em conta os interesses do cliente, a Directora Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas.

### **Artigo 14º**

#### **Refeições**

1. A ERPI providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes, sendo as refeições servidas no refeitório, exceto:
  - 1.1 Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que a ERPI julgue conveniente e adequado.
2. A nutricionista da Instituição em colaboração com a equipa técnica elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições.
3. A dieta alimentar é organizada pela Instituição, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica.

4. O horário normal das refeições é o seguinte:
  - Pequeno – almoço das 09:00 às 09:30 horas
  - Almoço das 12:00 às 13:00 horas
  - Lanche das 16:00 às 16:30 horas
  - Jantar das 18:45 às 19:30 horas
5. A ERPI, para além das refeições a que se reporta o artigo anterior, garante um suplemento alimentar, (meio da manhã e ceia) aos clientes que o pretendam.
6. A ERPI da Associação de Bem Estar, no âmbito do serviço alimentar pressupõe as seguintes regras:
  - a. Por razões de segurança e ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e consentimento da Direção Técnica da ERPI.
  - b. Sempre que as visitas tragam alimentos devem entregar às funcionárias que estão de serviço.
  - c. É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução na ERPI de quaisquer bebidas alcoólicas.

## **Artigo 15º**

### **Cuidados de Higiene**

1. A ERPI, através dos seus técnicos e trabalhadores de apoio disponibiliza cuidados básicos de higiene e conforto aos seus clientes.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afectivo, essencial no desenvolvimento harmónico da vivência na ERPI.
3. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente, fraldas, resguardos, produtos de higiene específicos ou farmacêuticos são suportados pelos utentes ou pelas respetivas famílias.

## **Artigo 16º**

### **Cuidados de enfermagem, e acesso a cuidados de saúde**

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Aos utentes é facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no centro de saúde da área da ERPI, e pelo médico da instituição.
3. Os clientes da ERPI devem ser acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, pelos familiares. Na ausência, ou impossibilidade dos familiares poderão ser acompanhados por colaboradores da ERPI, sendo cobrado os custos de deslocação, conforme tabela em vigor.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (centro de saúde e Hospital).
5. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita. O utente não poderá tomar qualquer medicação sem prescrição médica e sem conhecimento da equipe de saúde.

## **Artigo 17º**

## **Produtos de Apoio à funcionalidade e Autonomia**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI 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.

### **Artigo 18º**

#### **Tratamento De Roupas**

1. O tratamento das roupas do uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação, as quais deverão ser entregues à equipa técnica, para que, esta proceda à inventariação do registo de pertences.
3. O ERPI não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado, como pelo desgaste normal da roupa.

### **Artigo 19º**

#### **Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico – Recreativas e Ocupacionais**

1. A ERPI providenciará no sentido de os clientes que o solicitem obtenham assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado.
2. A ERPI, por si ou em cooperação com outras instituições procura satisfazer as necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, por isso promove e desenvolve iniciativas de convívio e atividades de animação e ocupação dos tempos livres, consoante as motivações e capacidades de cada cliente, bem como a sua vontade de concretização.

### **Artigo 20º**

#### **Passeios e deslocações**

1. A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer Instituição, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras de convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e actividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos clientes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às condições desenvolvidas.

3. A indicação aos clientes da organização e realização de passeios e/ou deslocações pressupõe uma selecção dos clientes ou não, consoante a sua vontade e estado de saúde.

## Artigo 21º

### Cálculo do Rendimento

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual)

D= Despesas Fixas

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

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, 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 – sendo considerado 80% do montante da prestação social para a inclusão recebida pelo utente, não sendo considerado as prestações atribuídas por encargos familiares;
- c) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- d) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- e) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos doações 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%;
- f) 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 utente, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas de impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

- b) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- c) As despesas com descendentes integrados em ERPI.

## **Artigo 22º**

### **Tabela de Participações**

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente, sendo que considera-se:
  - 75% - Totalmente autónomo;
  - 80% - Semi-dependente;
  - 85% - Dependente;
  - 90% - Totalmente dependente.
2. À despesa referida em b) do nº 3 do artigo 22º 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 apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, os vales de pensão 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 participação do cliente.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respectiva fixação, as participações familiares são, em regra, objecto de revisão anual, no mês de Janeiro, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
7. Da participação apurada nos termos do nº1 deste artigo, pode acrescer uma participação 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 nº de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do cliente e familiares exceder o valor de 115% do custo efetivo por utente.
9. Relativamente aos utentes não abrangidos por acordo de cooperação, será de livre fixação o valor da participação familiar. O valor consta de preçário afixado o qual será atualizado sempre que necessário.

## **Artigo nº 23**

### **Revisão da Participação Familiar**

1. 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.

## **Artigo 24º**

### **Pagamento da Mensalidade**

- 1 O pagamento da mensalidade / comparticipação é efectuado entre o dia 1 e o dia 8 do próprio mês, na secretaria da Instituição.
- 2 A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada, devem ser pagas mensalmente, na mesma data, contra recibo, nos serviços administrativos da Associação Bem Estar Santa Maria de Lamas vencendo a primeira no momento da admissão.
- 3 O disposto nos números anteriores pode ser afastado por acordo entre as partes, designadamente, por forma a envolver a responsabilidade da família do cliente no pagamento ou a fixar critérios e prazos diferenciados de cumprimento.
- 4 O atraso no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% do montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento.
- 5 Quando se verifique a frequência, da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social, por mais de que um elemento do agregado familiar será aplicado um desconto de 5% na mensalidade do elemento da faixa etária mais elevada.

## **Artigo 25º**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

- 1 A Associação de Bem Estar só se responsabiliza pelos objetos e valores dos clientes da ERPI entreguem à sua guarda, documentados e assinados pelo cliente, familiar responsável e representantes da Instituição, fazendo parte do documento Lista de bens de cada cliente.
- 2 É descrito na lista de bens todos os pertences que o cliente entrega à Associação de Bem Estar, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos.
  - 2.1 No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia em dinheiro, a Instituição constituirá uma conta-corrente relativa a cada cliente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja a todo o momento possível verificar os movimentos que daquele resulta.
  - 2.2 A entrega e a restituição de objetos ou de valores depositados pelos clientes deve ser feita, contra declaração, nos serviços administrativos da Instituição, às horas normais de expediente.
- 3 Se à data de falecimento do utente ficarem no ERPI – valores e ou dinheiro, os mesmos serão entregues ao familiar responsável, a quem será presente a listagem discriminada de eventuais débitos. O espólio deve ser levantado num prazo de 30 dias.

## **Capítulo IV**

### **Recursos**

#### **Artigo 26º**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal afeto à Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas encontra-se afixado nas instalações do mesmo, em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, e o conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **Artigo 27º**

#### **Direção / Coordenação Técnica**

- 1 Compete à Direção da Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.
- 2 A direção Técnica da Associação de Bem Estar compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
- 3 Na ausência e impedimento por parte da diretora técnica, esta é substituída pela técnica da área de psicologia.

## **Capítulo V**

### **Direito e Deveres**

#### **Artigo 28º**

#### **Direitos e Deveres dos Clientes**

#### **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 regulamento 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;
- k) É garantido ao utente a proteção dos seus dados individuais.

### **São Deveres dos Clientes:**

- 1 Cada cliente deverá tomar em devida nota o que lhe é nomeadamente, interdito:
  - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
  - b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
  - c) O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
  - d) Fumar dentro da ERPI;
  - e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos, sem autorização da direção da instituição;
  - f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.
2. Aos clientes é, em especial, solicitado que:
  - a) Se abstenham de assumir comportamentos que possam prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
  - b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes clientes, a Instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o serviço;
  - c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
  - d) Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos e despesas realizadas, que naquela se não incorporem;
  - e) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento;
  - f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender cessar o serviço.

## **Artigo 29º**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

#### **São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidades contratual;
- b) À correspondência solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e a dar continuidade ao bom funcionamento destes serviço;
- e) O direito de cessar este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou



prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição, garantindo que é salvaguardado uma resposta alternativa ao ERPI.

#### **São deveres da Instituição:**

- a) Garantir o bem-estar, a qualidade de vida e a segurança dos clientes;
- b) Potenciar a integração social e a efectivação dos direitos de cidadania, bem como estimular o espírito de solidariedade e de entreatajuda dos clientes, seus agregados familiares e vizinhos;
- c) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- d) Criar condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação interfamiliar e intergeracional, favorecendo os sentimentos de interação e auto-estima;
- e) Assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- f) Assegurar aos clientes do ERPI, um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade da vida privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual;
- g) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- h) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- i) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- j) Garantir ao utente a proteção dos seus dados individuais;
- k) Comunicar por escrito ao utente e ao seu representante, com antecedência de 30 dias, a decisão de cessar o contrato.

### **Artigo 30º**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Aquando da admissão na ERPI é celebrado um contrato de prestação de alojamento que vigora a partir da data da admissão do cliente e que pressupõe o conhecimento e aceitação deste regulamento, cuja cópia é entregue ao utente, do qual constam explícitos os direitos e deveres das partes.
2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **Artigo 31º**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador**

1. O cliente tem o direito de rescindir o contrato estabelecido sempre que haja:
  - a) Incumprimento das normas estabelecidas no contrato;
  - b) Insatisfação do cliente;
  - c) Inadaptação do cliente ao serviço.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos.

3. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:
  - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a resposta social em referência;
  - b) Com a dissolução da Associação de Bem Estar Santa Maria de Lamas ou com alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de acolhimento na ERPI;
  - c) Com a morte do cliente, ou sua integração noutra resposta social;
  - d) Com ausência superior ao igual a 30 dias sem justificação.
4. A Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas reserva-se o direito de resolver o contrato de alojamento 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 e o bom relacionamento com terceiros ou a imagem da Instituição, garantindo que é salvaguardado uma resposta alternativa.
5. A resolução do contrato são da competência da Direcção da Associação de Bem Estar de Santa Maria de Lamas, sob proposta da Direcção Técnica, após prévia audição do cliente e do seu representante.
6. A decisão de resolver o contrato é notificada ao cliente com aviso prévio de 30 dias devendo dar-se conhecimento ao representante do cliente e a direcção técnica articular uma resposta social alternativa.
7. Todas as decisões inerentes à celebração, cessação dos contratos e outras são da competência da direcção em articulação com a direcção técnica, idosos e seus representantes.

### **Artigo 32º**

#### **Livro de Reclamações /Reclamações e Sugestões**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da ERPI da Associação de Bem Estar sempre que desejado.

Existe também a possibilidade dos utentes através do preenchimento de um formulário próprio e disponível na secretaria reclamarem ou darem sugestões.

Todo o processo de análise das reclamações é desenvolvido com o máximo rigor. Nos termos da legislação em vigor, a apreciação e decisão superior relativamente às reclamações registadas no Livro de Reclamações é da competência da entidade tutelar.

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto / Tel.: 225 508 349 / 225 029 791 / Fax: 225 026 109 / E-mail: cicap@mail.telepac.pt

### **Artigo 33º**

#### **Livro de Registo de Ocorrências**

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

2. O livro de Registo de Ocorrências é entregue à equipa técnica por parte das ajudantes de ação direta.

## **Capítulo VI**

### **Disposições finais**

#### **Artigo 34º**

#### **Alterações ao regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da ERPI 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 em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

#### **Artigo 35º**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Associação de Bem Estar, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **Artigo 36º**

#### **Disposições Complementares**

1. A Associação de Bem Estar privilegiará formas actantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da ERPI, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras Instituições Particulares de Solidariedade Social, Associações Culturais, Recreativas, Económicas, Empresas e Escolas e ainda, com, os serviços de Segurança Social e de Saúde, bem como Autarquias Locais.
2. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da Associação de Bem Estar.
3. O foro da Comarca de Santa Maria da Feira será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição e seus clientes e respectivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente Regulamento.

#### **Artigo 37º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua afixação no edifício-sede da instituição e é aplicável a todos os utentes, acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.



## Declaração

O \_\_\_\_\_ cliente(\*) da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas. \_\_\_\_\_

Santa Maria de Lamas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Assinatura do cliente(\*) \_\_\_\_\_

(\*) Adaptar caso seja um familiar responsável assumir o contrato.