Lar de Santo António
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Idosos



Estrutura Residencial para Idosos

Lar de Santo António

Rua Pedro Álvares Cabral nº 165, Salgueiral Creixomil

4835-091 Guimarães

Contatos : 253521801

Email: geral@larsantonio.pt

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Lar de Santo António, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Braga, em 19 de Abril de 1975, Licença de Funcionamento n.º 1017/2005 de 05/04/2005, que se rege pelas presentes normas.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS de acordo com a redação atual;
b) Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho na sua redação atual;
c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Aprova 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, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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 na sua redação atual;
e) Protocolo de Cooperação em vigor, na sua redação atual;
f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC na sua redação atual;
g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS, na sua redação atual;
h) Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), na sua redação atual;
i) Orientações e Normas da DGS , ou outras Entidades com poder legal, na sua redação atual.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

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

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
d) 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;
e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

E ainda, de acordo com cada caso:

f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
g) 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;
h) Promover a intergeracionalidade;
i) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social; Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida
j) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;

k) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
l) Potenciar a inclusão social;
m) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
n) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
o) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
p) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
q) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

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

a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
b) Cuidados de higiene;
c) Tratamento da roupa;
d) Higiene dos espaços;
e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativo e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
g) Cuidados de enfermagem, e assistência médica nos dias e nos horários pré-estabelecidos;
h) Acesso a cuidados de saúde;
i) Administração de fármacos, quando prescritos.
j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expetativas dos residentes;

k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;

l) Acompanhamento psicossocial facilitador do equilíbrio e bem-estar.

m) Nutrição.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

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

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

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

a) Fisioterapia e reabilitação;

b) Serviços de Psicologia;

c) Cabeleireiro;

d) Manicura e podologista;

e) Ambulância e outros transportes especializados;

f) Fraldas;

g) Medicamentos;

h) Consultas médicas particulares: - Para acompanhamento a consultas, poderá ser aplicado o valor pelo acompanhamento de um colaborador, acrescido das despesas com combustível/transporte incluindo portagens, caso seja aplicável; e havendo disponibilidade por parte da viatura da instituição. No caso de indisponibilidade por parte da viatura da instituição, será contratado transporte e faturado ao cliente;

i) Hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores ao Centro;

j) Férias organizadas (Fora do âmbito da instituição).

k) Outros serviços (passeios e visitas externas, pagamento de serviços, acompanhamento ao exterior);

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

NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediado em Rua Pedro Álvares Cabral nº 165. Salgueira, na freguesia de Creixomil - Guimarães e as suas instalações são compostas por:

a) 21 quartos duplos, 10 individuais e 10 triplo;
b) Instalações sanitárias;
c) Uma sala de estar/atividades;
d) Uma Sala de banho assistido;
e) Cabeleireiro/barbeiro;
f) Outros espaços.

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

NORMA 6ª

Horários de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

CAPÍTULO II -PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 7ª

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 3ª;
b) A candidatura no serviço depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do cliente. Quando o pedido for efetuado por familiar ou significativo, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio idoso;
c) Assegurar a aceitação por parte de um terceiro, caso se justifique, de preferência seu familiar, dos direitos e deveres constantes da posição e estatuto de acompanhante do cliente, conforme o disposto no artigo 9.º, n.º 5 deste regulamento;
d) Aceitar de livre vontade a sua integração na resposta social.

NORMA 8ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo

fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

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

2. Relatório Médico só exigível no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. As falsas declarações, ou a consciente omissão de quaisquer rendimentos, permitem à Direção da Instituição deliberar sobre a suspensão dos direitos do respetivo cliente, ou a sua exclusão do ERPI.
6. 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 9ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Agregados familiares de menores recursos económicos (rendimento económico igual ou inferior a 50% do SMN) (critério de ponderação=21%)
b) Risco de Risco de isolamento social; (sinalizações de entidades competentes); (critério de ponderação=20%)
c) Emergência social (sinalizações de entidades competentes); (critério de ponderação=17%)
d) Frequência do conjugue na resposta social (critério de ponderação=15%)
e) Utente que já frequente outra resposta social na Instituição; (critério de ponderação=12%)

f) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos; (critério de ponderação=11%)

g) Residentes das freguesias de Creixomil ou no concelho de Guimarães. (critério de ponderação=4%)

NORMA 10ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora de Serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante no prazo de 15 dias;
    3.1. Será considerado desistente o candidato, que depois de convocado para ingressar na ERPI, não compareça, nem dê qualquer justificação no prazo máximo de 15 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 do responsável pela ERPI, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes 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 utente ou seu representante legal, através de carta, no prazo de 15 dias úteis após a data de inscrição.

NORMA 11ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal (tutor legal decretado juridicamente) 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 e todos os outros assuntos relacionados com o cliente;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 6 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 utente;
b) Apresentação dos outros utentes;
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 utentes 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 utente;

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 utente, de rescindir o contrato;

5. Se a denúncia vier a ser feita durante este período, o cliente pagará por cada dia de internamento uma importância correspondente ao valor daquela a que se tinha obrigado.

NORMA 12ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:

a) Identificação do utente;
b) Data de admissão;
c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
d) Identificação e contacto do médico assistente;
e) Identificação da situação social;
f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
h) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

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

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

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

NORMA 14ª

HORÁRIO DE VISITAS

1. A decisão de receção de visitas é da inteira responsabilidade do cliente, salvo nos casos que perturbem o equilíbrio emocional deste e o normal funcionamento da resposta social;

2. A Instituição não tem horário de visitas, no entanto devem ser razoáveis evitando os horários das refeições e do descanso; sendo o registo das visitas efetuado nos serviços administrativos

3. A realização de visitas dentro do horário noturno e de descanso dos clientes é sujeita à autorização da Coordenadora ou Diretora de Serviços da instituição;

4. As visitas estão condicionadas à conformidade com as orientações da DGS, ou outras orientações legais;

5. As visitas estão condicionadas à autorização por parte da DGS, ou de outras entidades superiores.

NORMA15ª

Comparticipação do Serviço Prestado

A frequência da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é prestada mediante o pagamento de uma comparticipação, definida nos seguintes moldes:

a) Caso o utente seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas 16ª, 17ª;

b) Caso o utente não seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. aplica-se o disposto no número 10 da presente norma 17;

No caso de utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação a mensalidade será de livre fixação e de acordo com a tipologia do quarto atribuída, tendo como orientação os valores praticados por outras Instituições Privadas na área de influência da Resposta Social.

NORMA 16ª

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 ou anualizado)

D= Despesas mensais 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 (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
c) Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

e) Pensões provenientes de países estrangeiros;

f) Complemento de dependência.

g) Seguros

h) 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 17ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

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

3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

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 utente;

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

6. Em caso de alteração à tabela em vigor os utentes serão informados por escrito no prazo de 30 dias;

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 utentes 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;

9. No caso das vagas não protocoladas com a Segurança Social, os valores a pagar serão os constantes na Tabela de preços que se encontra afixada na Instituição e será disponibilizada ao cliente;

10. **Os clientes integrados em vagas não protocoladas, cumprem com todas as normas deste regulamento, com a exceção das que digam respeito aos cálculos da mensalidade.**

NORMA 18ª

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. 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.
2. Durante o mês de abril terá que ser entregue a declaração de IRS, bem como a respetiva nota de liquidação relativa ao ano anterior

NORMA 19ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária;
2. Em caso de não pagamento dentro do prazo estabelecido será calculado um acréscimo de 10% sobre o valor em falta. E o não pagamento da Comparticipação/Mensalidade no prazo de 30 dias pode levar por parte da instituição à rescisão do contrato de prestação de Serviços unilateralmente;
3. O valor da comparticipação englobará também a parte dos rendimentos do cliente excedente à fixada nos termos dos números anteriores sempre e na medida em que tal comparticipação pré-fixada seja insuficiente para cobrir as despesas com o cliente quanto a

particulares cuidados e artigos de higiene, fornecimento de medicamentos e ajudas técnicas;

4. O significativo do cliente, é solidariamente responsável pelo pagamento da comparticipação fixada nos termos dos números anteriores e, bem assim e no caso das despesas referidas no número anterior, sempre que o valor global dos rendimentos do cliente sejam insuficientes para cobrir o somatório do valor global da comparticipação mensal e das demais despesas especiais indicadas;
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
6. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
7. Após o pagamento da mensalidade, no caso de existência de óbito ou cessação do contrato, os valores relativos à mensalidade em vigor não serão devolvidos.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 20ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã (caso seja definido pela nutricionista em casos específicos) , almoço, lanche, jantar e ceia;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada pela nutricionista com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. O Horário das Refeições é o seguinte:

09.00h às 10.00h – Pequeno-almoço

10.30h às 11.00h – Reforço da manhã (caso seja definido pela nutricionista em casos específicos)

12.00h às 13.00h – Almoço

16.00h às 16.30h – Lanche

18.30h às 20.00h – Jantar

22.30h às 23.00h - Ceia

5. A Alimentação é servida na sala de refeições, salvo nas situações que se justificam, por incapacidade medicamente comprovada, sendo servida no aposento do cliente, ou em local adequado para o efeito;

6. O cliente tem direito a convidar os familiares ou amigos a tomar qualquer refeição, mediante o aviso prévio nos Serviços Administrativos de vinte e quatro horas, desde que haja capacidade do serviço, sujeito ao pagamento da respetiva taxa, conforme tabela em vigor;

7. Os alimentos e bebidas não incluídas na ementa geral, são sempre pagas pelo cliente.

NORMA 21ª

CUIDADOS DE HIGIENE, IMAGEM E DE CONFORTO PESSOAL

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 22ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;

2. O Tratamento de roupa aplica-se à roupa de uso pessoal, a qual será imediatamente marcada pela instituição;

3. A roupa adquirida pelos familiares, posteriormente à admissão deverá ser entregue na secretaria da Instituição ou á coordenadora de segunda a sexta feira para ser marcada.

NORMA 23ª

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 Coordenadora da Resposta Social e da equipa Técnica de Animação;

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;

4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 24ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;

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

NORMA 25ª

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

1. Os cuidados de Enfermagem básica são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;

2. Aos utentes 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 utentes;

3. Os utentes 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, mediante pagamento adicional;

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

NORMA 26ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita, sendo esta preparada semanalmente, por uma Farmácia devidamente certificada.

NORMA 27ª

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 utente ou o representante do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 28ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. Na ocupação dos aposentos, os clientes poderão fazer-se acompanhar dos seus pertences, de acordo com o espaço disponível;
2. A Instituição não é responsável por eventuais danos em bens e pertences dos clientes, como também por dinheiro, valores e objetos que não tenham sido confiados à sua guarda, não se responsabilizando por danos causados por sinistro. Os bens confiados à sua guarda são registados no impresso próprio e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe – Lista de Bens do Cliente integrada no Processo Individual do Cliente;
3. Na saída definitiva ou após falecimento do cliente, os seus pertences, dinheiro e valores, devidamente inventariados serão devolvidos a quem de direito após liquidação de eventuais débitos existentes e serão assinalados em documento próprio e assinados pelas partes;
4. Revertem para a Instituição os bens do cliente que não forem reclamados pelos seus herdeiros devidamente habilitados, no prazo de seis meses após o seu falecimento;
5. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 29ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. A Instituição não procede à guarda de objetos ou valores de montante elevados, nem se responsabiliza pela sua eventual perda ou furto e recomenda aos clientes e seus familiares que não os guardem consigo dentro das instalações da Instituição. Poderão no entanto os familiares ou o próprio cliente solicitar à instituição a guarda de pequenas quantias em dinheiro para prover pequenas despesas, salvaguardando o dinheiro do cliente e a sua gestão. As verbas integram a conta corrente do cliente e delas se fará registo, apresentando as contas sempre que solicitado.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes 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 Instituição compromete-se a manter atualizado o registo de valores e bens confiados voluntariamente pelo cliente à sua guarda pelo utente.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 30ª

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 31ª

COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Coordenação Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico com habilitações para o cargo.

CAPÍTULO VI -DIREITOS E DEVERES

NORMA 32ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

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
k) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
l) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
m) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
n) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
o) Receber visitas de acordo com o regulamento da ERPI;
p) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade.

2. Ter um pessoa responsável que o represente, que é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Instituição. A Instituição relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

O Responsável tem os seguintes direitos:

a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
c) A efetuar reclamações e sugestões;
d) Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

3. O Responsável tem os seguintes deveres:

a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;

b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o cliente;
c) A prestar todas as informações sobre o cliente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Instituição na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
d) Respeitar e cumprir os horários e regras de funcionamento praticados pela Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes;
e) Tratar todos os colaboradores e clientes da Instituição com respeito;
f) Respeitar os haveres dos outros clientes e da Instituição, não os manuseando sem a prévia autorização e a presença de um colaborador da Instituição;
g) Comunicar aos colaboradores a saída e tempo de ausência do cliente, assim como aquando da sua chegada;
h) Acompanhar e visitar o cliente durante o período de hospitalização.
i) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.
j) Tomar decisões relacionadas com a saúde do cliente.
k) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
l) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração e celebração e implementação do Plano Individual de Cuidados.

4. São deveres dos utentes:
    a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
    b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
    c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
    d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas 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 por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
h) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
i) Participar de acordo com as suas capacidades na definição do Plano Individual de Cuidados;
j) Zelar pela boa conservação dos bens e dos equipamentos.

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
b) 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 utente e/ou familiares no ato da admissão;
d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os 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;

2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
g) Manter os processos dos utentes atualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
i) Fazer cumprir a vontade do cliente *" postmortem",* quando expressa.

NORMA 34ª

DIREITOS DOS TRABALHADORES

São direitos dos trabalhadores da Instituição

1. Ser tratado com respeito e cordialidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional;
2. Frequentar formação profissional;
3. Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal, para discussão de temas relacionados com o serviço;
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor;
5. Ser informado de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Estabelecimento ou serviços competentes do CSPMS;
7. Ter acesso a todos os procedimentos legais relacionados com a Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho.

NORMA 35ª

DEVERES DOS TRABALHADORES

São deveres dos trabalhadores da Instituição:

1. Contribuir para o seu bom funcionamento.
2. Tratar com respeito e urbanidade/cordialidade todos os trabalhadores que prestam serviço, nos restantes serviços do Lar de Santo António os superiores hierárquicos, os clientes/utentes de todas as respostas sociais e demais clientes, bem como os familiares dos clientes

3. Cumprir este regulamento e quaisquer outras diretrizes da Direção do Estabelecimento, e da Administração do LSA;
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor ;
5. Não fumar no interior das instalações, nem nas restantes áreas interiores das instalações da LSA;
6. Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

NORMA 36ª

DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

São direitos dos voluntários:

1. Ter acesso a programas de formação, da responsabilidade do LSA;
2. Ter um Cartão de Identificação de Voluntário e respetivo uniforme, quando as funções o exijam, fornecidos pelo LSA;
3. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do voluntariado;
4. Cumprir o programa de voluntariado acordado com o Regulamento Interno do Voluntariado;
5. Exercer o seu voluntariado em condições de higiene, saúde e segurança.

NORMA 37ª

DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

São deveres dos voluntários:

1. Respeitar as disposições regulamentares e as deliberações dos órgãos coordenadores.
2. Comparecer às reuniões onde seja solicitada a sua presença.
3. Cumprir os horários acordados previamente com o responsável resposta social e em caso de impossibilidade informar a Coordenadora;
4. Manter uma conduta de cordialidade com os clientes, com as famílias/visitas, e com os funcionários da resposta social e com toda a instituição;
5. Não se fazer passar por funcionário do LSA.
6. Registar sempre a sua presença, através dos meios disponibilizados para o efeito.
7. Preencher/responder aos inquéritos de avaliação/satisfação previstos para os voluntários.
8. Desenvolver as suas ações com zelo e dedicação, mantendo em bom estado de conservação os materiais ao seu dispor

NORMA 38ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente 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;

4. Em caso de incumprimento das normas ou de comportamento incorreto por parte do cliente ou responsável, a denúncia do contrato e abandono da ERPI pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direção da Instituição;

5. Sempre que o cliente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo, pós a assinatura do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou responsável e outro ficarão arquivados no processo individual do cliente;

6. O Contrato é celebrado por tempo indeterminado, exceto disposição específica contrária que deverá ser expressamente mencionada e aceite pelos subscritores do contrato;

7. Sempre que se verifique alterações ao Contrato, o mesmo é sujeito à aprovação das partes, através de adenda ao mesmo, integrando o processo individual do cliente;

8. O Contrato pode ser rescindido, por qualquer das partes, pelas seguintes razões:

a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no presente regulamento;
b) Inadaptação do cliente aos serviços;
c) Sempre que se verifiquem anomalias de comportamento do cliente ou seu responsável, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautados como socialmente não aceites;
d) Por falecimento do cliente.

NORMA 39ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;

2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos desde que devidamente justificadas.

NORMA 40ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;

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

3. O não cumprimento do constante no nº 2 da norma 17 do presente regulamento interno.

NORMA 41ª

Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:

   a) Com antecedência, quando previsível;
   b) No imediato, em todas as outras situações.

2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição;

3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição;

4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os(as) utentes/clientes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os(as) portadores de doenças infeto-contagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

NORMA 42ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em **suporte papel** que poderá ser solicitado junto da Diretora de Serviços sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar, e em **suporte digital** no site da Instituição, em http//larsantonio.pt.

NORMA 43ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências em formato manual/digital, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

NORMA 44ª

COMUNICAÇÕES

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, plataforma, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes;
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Instituição proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação;
3. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas;
4. A comunicação de ocorrências ou eventuais alterações, será realizada para o representante do cliente.

CAPÍTULO VII -DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 45ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 utente 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 utente ou representante ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e será colocado na plataforma digital na qual os familiares têm acesso.

4. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 46ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor e as orientações legais emitidas em situações de pandemia, emergência, saúde pública ou outras.

NORMA 47ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. No que diz respeito às transferências de aposentos, estas regem-se pelas seguintes regras:
   a) Sempre que haja alteração das condições constatadas na data de admissão, o cliente poderá ser transferido para outro quarto, mais adequado à sua nova condição;
   b) Nas situações de ocupação de quartos de casal, quando houver alteração de um dos ocupantes, por falecimento ou por outro motivo, o cliente poderá ser transferido outro aposento.
2. No que diz respeito aos impedimentos, é vedado ao cliente:

a) A colocação de objetos na parede sem autorização prévia;
b) Ter no seu aposento qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
c) Adquirir e trazer para o ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou de outros clientes;
d) Receber das visitas qualquer tipo de alimento ou bebidas, sem conhecimento e autorização do responsável da resposta social, a quem devem os mesmos ser-lhe entregues;
e) Beneficiar direta ou indiretamente os funcionários;
f) Acender velas ou lamparinas nos aposentos;
g) Instalar quaisquer aparelhos elétricos no seu aposento sem autorização prévia.

3. Sempre que o comportamento do cliente prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos restantes clientes, a Direção de Serviços pode instaurar um processo disciplinar, podendo dar lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências:

a) Advertência verbal;
b) Repreensão por escrito;
c) Suspensão temporária dos direitos;
d) Expulsão.

4. O funeral do cliente e respetivos encargos são da responsabilidade dos significativos.

NORMA 48ª

Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

A Instituição dispõe de um Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos, que se encontra disponível no site da Instituição e na secretaria, podendo ser consultado sempre que necessário pelos clientes.

NORMA 49ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a xx/xx/24 e foi aprovado pela Direção conforme Ata da Direção a xx/xx/2024.