



# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS



**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL SÃO ROQUE- SALSAS**



## Índice

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>4</b>
Norma 1ª – Âmbito de Aplicação .....	4
Norma 2ª – Legislação Aplicável.....	4
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos .....	5
Norma 4ª – Cuidados e Serviços.....	6
Norma 5ª – Instalações .....	8
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....</b>	<b>8</b>
Norma 6ª – Disposições Gerais .....	8
Norma 8ª – Inscrição .....	9
Norma 9ª – Critérios de Prioridade na Admissão.....	10
Norma 10ª – Processo de Admissão.....	11
Norma 11ª – Acolhimento dos Novos Clientes .....	12
Norma 12ª – Processo Individual do Cliente .....	13
<b>CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>14</b>
Norma 13ª – Regras Gerais de Funcionamento .....	14
Norma 14ª – Horário das Visitas e Acompanhamento Familiar .....	14
Norma 15ª – Cálculo do Rendimento.....	15
Norma 16ª – Tabela de Comparticipações.....	16
Norma 17ª – Revisão da Comparticipação Familiar .....	17
Norma 18ª – Pagamentos das Mensalidades.....	17
<b>CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS .....</b>	<b>18</b>
Norma 19ª – Alojamento.....	18
Norma 20ª – Alimentação .....	19
Norma 21ª – Cuidados de Higiene .....	20
Norma 22ª – Tratamento de Roupas de Uso Pessoal .....	20
Norma 23ª – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais .....	21
Norma 24ª – Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária.....	22

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 2 de 36



Norma 25ª – Cuidados de Enfermagem, Bem como Acesso a Cuidados de Saúde ...	22
Norma 26ª – Atividades de Animação e Socialização, Designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocações a Entidades da Comunidade .....	23
Norma 27ª – Espólio e Guarda dos Bens dos Clientes .....	24
Norma 28ª – Gestão de Bens Monetários.....	24
<b>CAPÍTULO V – RECURSOS .....</b>	<b>25</b>
Norma 29ª – Quadro de Pessoal .....	25
Norma 30ª – Direção / Coordenação Técnica .....	25
<b>CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>26</b>
Norma 31ª – Direitos dos Clientes .....	26
Norma 32ª – Deveres dos Clientes.....	26
Norma 33ª – Direitos da Instituição .....	27
Norma 34ª – Deveres da Instituição.....	28
Norma 35ª – Contrato de Prestação de Serviços .....	29
Norma 36ª – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente .....	29
Norma 37ª – Cessaçã/Suspensão do Contrato .....	29
Norma 38ª – Cessaçã do Alojamento.....	31
Norma 39ª – Comunicações aos Familiares .....	31
Norma 40ª – Saídas da Instituição.....	31
Norma 41ª – Procedimento em Caso de Desaparecimento de Clientes .....	32
Norma 42ª – Procedimento em Caso de Falecimento de Clientes .....	32
Norma 43ª – Tratamento das Reclamações/Sugestões/Elogios.....	33
Norma 44ª – Livro de Registo de Ocorrências .....	33
Norma 45ª – Negligência e Maus Tratos .....	33
Norma 46ª – Normas de Ética e Conduta Profissional.....	34
<b>CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>34</b>
Norma 47ª – Alterações ao Presente Regulamento .....	34
Norma 48ª – Integração de Lacunas .....	34
Norma 49ª – Entrada em Vigor do Regulamento.....	34

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 3 de 36

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Norma 1ª – Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social Paroquial de São Roque-Salsas é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).
2. A cobertura da assistência dos clientes com o Centro Social Paroquial São Roque-Salsas é assegurada mediante o princípio da subsidiariedade com o Estado, nomeadamente através da celebração de Acordos de Cooperação para a resposta Social de Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança a 15 de Outubro de 2013.
3. A cultura organizacional da instituição, será pautada pela abertura ao diálogo com os clientes e seus familiares inspirada nos valores de solidariedade, entreajuda, co-responsabilidade, equidade social, e diferenciação positiva norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.

Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

#### Norma 2ª – Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Idosos 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;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 4 de 36

- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### Norma 3ª – Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da Estrutura Residencial par Idosos:
  - a) Pessoas com 65 anos ou mais 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 situações de exceção devidamente justificada;
  - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidades de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da Estrutura Residencial par Idosos:
  - 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;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 5 de 36

- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e mo acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família;

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra de rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### Norma 4ª – Cuidados e Serviços

1. A Estrutura Residencial para Idosos assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
  - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - c) Tratamento de roupas;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 6 de 36



- g) Cuidados médicos e de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - i) Fisioterapia;
  - j) Hidroterapia.
2. A Estrutura Residencial para Idosos 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 Idosos assegura ainda a outros serviços não incluídos na participação familiar mensal, que constituem encargos adicionais a serem custeados pelos cliente e/ou pelo familiar responsável, nomeadamente:
- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Medicação e material de enfermagem (algalias, sacos de urina ou colostomia, pensos, compressas, etc.);
  - c) Descartáveis (fraldas, pensos, resguardos);
  - d) Produtos de higiene pessoal (pasta de dentes, escova, pente, elixir, creme de barbear, lâminas barbear);
  - e) Transporte de ambulância;
  - f) Material de apoio à funcionalidade e autonomia (andarilhos, canadianas, cadeiras de rodas e outros);
  - g) Outros (óculos, intervenções cirúrgicas, internamentos, aparelhos auditivos, próteses dentárias);
  - h) Cuidados de imagem;
  - i) As despesas com taxas moderadoras, análises clínicas e exames de diagnóstico.
4. Estrutura Residencial Para Idosos, assegura também a assistência religiosa.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 7 de 36

### Norma 5ª – Instalações

1. O edifício do Centro Social Paroquial São Roque- Salsas está dividido em rés-do-chão e primeiro andar.
2. Passamos a descrever os espaços para melhor mobilidade na instituição. O edifício lar de idosos é constituído por hall de entrada, uma secretaria, um gabinete médico, um gabinete de técnicos, wc's de apoio a este gabinetes, um salão de convívio, onde funcionam as oficinas de animação, duas casas de banho masculino e feminino, uma casa de banho para pessoas com mobilidade reduzida de apoio á respetiva sala, um refeitório, cozinha composta por: zona de tratamento de legumes, zona de preparação de peixe, zona de preparação de carne, zona de confeção, zona de empratamento, zona de lavagem de louça suja, um armário hot, uma despensa para tubérculos e fruta, zona de frio, armazém de utensílios, sala de pessoal, balneários masculinos e femininos equipados com duche, lavatórios e cacifos, salão de cabeleireiro, lavandaria, garagem, e um espaço exterior. O primeiro piso é constituído por 13 quartos duplos e três individuais, com casas de banho privativas, uma sala de estar com copa, uma sala de vigilante onde funciona a sala de fisioterapia, uma zona se sujus, uma sala de banho assistido e a rouparia.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### Norma 6ª – Disposições Gerias

Os clientes podem ser admitidos em regime comum: quarto individual ou duplo.

#### Norma 7ª – Condições de Admissão

1. São condições para a admissão na Estrutura Residencial para Idosos:
  - 1.1 Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 8 de 36





**1.2** Expressa vontade do cliente em ser admitido;

**Norma 8ª – Inscrição**

1. Para efeitos de admissão, o candidato a cliente deve 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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade/ cartão de cidadão do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do seu representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Cliente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e) Documento comprovativo de rendimentos do cliente e agregado familiar;  
No caso de o/a candidato/a optar por não entregar o devido comprovativo dos rendimentos mensais e /ou despesas mensais fixas do agregado familiar, deve declarar a sua intenção ao/ à diretor/a técnico/a para não invalidar o processo de candidatura. Neste (s) caso (s) o/a cliente deverá proceder ao preenchimento da declaração de não entrega de documentos em como tem conhecimento das consequências da sua intenção, nomeadamente, que ao não proceder á entrega de toda a documentação necessária ao processo de cálculo da comparticipação familiar mensal, poderá ficar obrigado/ao pagamento da comparticipação máxima, em vigor.
  - f) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação;
  - g) Comprovativo de despesas com medicação continuada;
  - h) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 9 de 36

- i) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A ficha de identificação encontra-se disponível na instituição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede da instituição aquando da inscrição;
3. A inscrição decorre no período das 09:00h às 17:00h entre Segunda e Sexta, na secretaria da instituição;
4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
5. A Direção do Centro Social reserva-se no direito de averiguar pelos meios legais ao dispor, as declarações e documentação apresentada bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimentos do agregado familiar. Sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem duvidas quanto aos valores apurados.
6. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de caracter penal, à Direção reserva-se o direito a tomar outras medidas de caracter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos confidencialmente.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **Norma 9ª – Critérios de Prioridade na Admissão**

A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate funcionará a antiguidade à data da inscrição.

- Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos (7%);
- Risco de isolamento social ou geográfico (4%);

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 10 de 36

- Grau de Dependência (pela sua condição física ou psíquica) (10%)
- Fracos recursos económicos (3,5%)
- Idade do Cliente (2,5%);
- Cliente ou residente na freguesia que esteja noutra instituição por falta de vaga (9,5%);
- Residente ou natural da freguesia (20%);
- Cliente de outra resposta social da instituição (30%);
- Cliente com cônjuge internado na instituição (12%);
- Situação de emergência (instituição, organismos oficiais) (1,5%).

#### Norma 10ª – Processo de Admissão

1. Recebido o pedido de admissão o mesma é registada e analisada pelo Diretor (a) técnico (a) da instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao cliente ou /ou seu representante legal no prazo de 15 dias.
4. Após decisão da admissão do indivíduo, 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor (a) Técnico (a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão será cobrada a mensalidade referente ao mês respetivo.
7. 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 dossier próprio, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 11 de 36

### Norma 11ª – Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
2. No caso de admissão do cliente, a este e/ou seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
3. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 30 dias;
4. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulam com o cliente;
  - b) Apresentação de outros clientes;
  - c) Visita a todos os espaços da Estrutura Residencial;
  - d) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - e) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
  - f) Recordar dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - g) Elaborar a lista de pertences do cliente;
5. Findo o período de adaptação acima referido o caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; e se oportuno, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 12 de 36

### Norma 12ª – Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - 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;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - i) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do cliente;
  - j) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
  - k) Fichas de Entrevista Pré-diagnóstico e de Avaliação Diagnóstica,
  - l) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
  - m) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões; Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
  - n) Registos de períodos de ausências;
  - o) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
  - p) Outros elementos considerados relevantes
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 13 de 36



4. Cada processo individual dever ser permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III

## REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Norma 13ª – Regras Gerais de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial par Idosos, funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

### Norma 14ª – Horário das Visitas e Acompanhamento Familiar

1. A Estrutura Residencial par Idosos, tem á disposição dos clientes e familiares, a sala de convívio, ou a sala de passagem de turno, que poderá ser utilizada pelos mesmos para o convívio familiar, dado que o acompanhamento familiar é fundamental para a adaptação á nova realidade e vivência coletiva.
2. A fim de conferir maior eficácia á limpeza, higiene pessoal dos clientes e descanso ocasional dos mesmos, as visitas decorrerão diariamente no período das 14:00h ás 16:00h, das 16:30h ás 18:00hb e das 20:00h ás 21:00h.
3. O acesso a zonas íntimas, nomeadamente quartos, só é permitida aos familiares dos clientes acamados, ou em caso de doença impeditiva da deslocação do cliente. Tais visitas serão previamente autorizadas pela equipa técnica e disso informadas as ajudantes de ação direta e só apenas enquanto se mantiver o cliente em convalescença.
4. Sempre que o cliente não se encontre na sala de convívio, deverá o familiar/amigo, na hora da visita, solicitar aí a sua comparência, através das ajudantes de ação direta que estiverem de serviço.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 14 de 36

### Norma 15ª – Cálculo do Rendimento

1. De acordo com o estipulado na Circular nº 4 da DGSS, de 16/12/2014 e protocolo em vigor, 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 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

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 15 de 36

- inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

#### Norma 16ª – Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações familiares será calculada de acordo com a legislação, normativos e protocolo de cooperação aplicáveis e em vigor;
2. Relativamente aos clientes que se encontrem abrangidos por acordo de cooperação com a Segurança Social, a comparticipação familiar devida pela permanência na Estrutura Residencial é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
- 1.1 À despesa referida em b) do n.º 3 da Norma 15ª 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;
- 1.2 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;
3. 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;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 16 de 36



4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. À participação apurada nos termos do n.º 2 desta Norma, deve acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, mediante outorga de acordo escrito;
6. 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 elemento chamados á responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações dos clientes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.
7. Relativamente aos clientes que não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação com a Segurança Social, o valor da participação familiar mensal é de 675,00 €, em quarto duplo e de 775,00 € em quarto individual.

#### **Norma 17ª – Revisão da Participação Familiar**

1. As Participações Familiares Mensais, em regra, são objeto de revisão anual. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **Norma 18ª – Pagamentos das Mensalidades**

1. O pagamento da participação mensal é efetuado até ao dia 08 (oito) do mês a que disser respeito, na secretaria da instituição, durante o horário de expediente, das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h. O pagamento pode ser efetuado em numerário, cheque ou por transferência bancária a favor da instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, até ao dia 08 do mês seguinte a que disserem respeito.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 17 de 36



3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

## CAPITULO IV

### PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Compete à Estrutura Residencial para Idosos proporcionar ao cliente os seguintes serviços:

#### Norma 19ª – Alojamento

1. A Estrutura Residencial Para Idosos, dispõe de instalações e equipamentos necessários para responder às necessidades dos clientes residentes, como boa pratica, permiti que os seus clientes possam trazer alguns artigos pessoais (como por exemplo: quadros, televisor, fotografias, pequenas peças de mobiliário, entre outros), por forma, a contribuir para uma melhor adaptação do cliente ao novo espaço, permitindo assim, que o cliente mantenha um vínculo às suas raízes e modo de vida anterior, contudo, o televisor e as peças de mobiliário desde que devidamente autorizadas pela direção podem fazer parte do espaço do seu quarto;
2. Os clientes podem trazer pequenos objetos decorativos (não incluídos na alínea anterior) que mais estimem, desde que requeiram autorização prévia à direção;
3. Os clientes são responsáveis, disciplinar e materialmente perante a instituição e terceiros, por prejuízos que voluntariamente possam causar nas instalações, equipamentos e utensílios, desde que o seu estado de saúde configure imputabilidade;
4. Os clientes dispõem para seu uso pessoal de uma cama, mesa-de-cabeceira, e parte do roupeiro;
5. As portas dos quartos não podem ser fechadas á chave;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 18 de 36



6. O cliente pode circular livremente pelas áreas não restritas da instituição, não devendo permanecer exclusivamente no quarto, salvo por indicação dos serviços de saúde;
7. É expressamente proibido fumar no edifício;
8. É obrigatório fazer silêncio a partir das 22:00h horas não sendo permitido nos quartos quaisquer ruídos.

### Norma 20ª – Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições, com o respetivo horário:

Pequeno-Almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
09:00 às 09:30	12:00 às 12:30	16:00 às 16:30	19:00 às 19:30	21:00 às 21:30

2. Não obstante o exposto na tabela anterior, serão fornecidas dietas especiais adequadas às necessidades dos clientes.
3. Os regimes de alimentação especial (dietas) obedecem a prescrição médica, mediante receita individual, e poderão ter encargos suplementares a serem suportados pelos clientes. Esta prescrição será entregue na cozinha.
4. A ementa é fixada mensalmente em local próprio e visível, de fácil acesso, sendo suscetível de sofrer alterações.
5. A alimentação deve ser variada e equilibrada e igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde.
6. O cliente deve respeitar os horários de refeições estabelecidos salvo em situações especiais atendíveis pelo/a diretor/a técnico/a.

#### Refeitório:

- a) A entrada no refeitório só é permitida quando os ordenadores de fila não estiverem a impedir a passagem;
- b) Os clientes devem permanecer com pontualidade no refeitório;
- c) Deverão manter uma atitude correta em relação a companheiros e pessoal.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 19 de 36



- d) Cada cliente terá o seu lugar definido no refeitório, sempre que pretenda mudar de lugar devera comunicar a sua intenção previamente ao diretor/a técnico/a.
  - e) A permanência no refeitório só é permitida aos clientes á hora das refeições ou para atividades integradas na oficina da culinária.
  - f) Não é permitido levar/guardar bebidas alcoólicas para dentro das instalações;
  - g) O acesso á cozinha só é permitido aos clientes que nela prestem atividades definidas quando solicitadas pelo cliente e autorizadas pela Direção e/ou diretor/a técnico/a.
7. É expressamente proibido armazenar alimentos nos quartos, que não sejam disponibilizados e controlados pela Estrutura Residencial.
8. Em relação aos alimentos trazidos pelos familiares, estes deverão ser entregues á equipa técnica ou á responsável de turno, sendo posteriormente armazenados nos locais adequados para o efeito e disponibilizados quando os clientes assim o solicitem.

#### **Norma 21ª – Cuidados de Higiene**

- a) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário;
- b) É obrigatório que todos os clientes tomem banho conforme a escala definida, salvo indicações contrárias da equipa técnica;
- c) Os clientes deverão estar sempre vestidos de forma adequada e em perfeito estado de higiene;
- d) Para o efeito no ato de admissão, deverão trazer roupas de uso pessoal suficientes para todas as mudanças necessárias, bem como objetos de higiene pessoal, tais como: escovas de dentes, escovas de cabelos, pinças etc...

#### **Norma 22ª – Tratamento de Roupas de Uso Pessoal**

- a) O tratamento de roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 20 de 36

- b) O vestuário deve manter-se sempre limpo e nas devidas condições de apresentação;
- c) As roupas dos clientes deverão ser recebidas pelo serviço de lavandaria, onde serão devidamente marcadas com o número previamente atribuído ao cliente em causa;
- d) Sempre que o cliente adquira uma peça de roupa nova, deverá a mesma ser comunicada ao/à diretor/a técnico/a e/ou responsável de lavandaria, a fim de ser marcada de acordo com o número já atribuído;
- e) Sempre que surjam problemas com o vestuário de cada cliente este deverá dirigir-se á equipa técnica;
- f) Não devem manter-se roupas sujas nos roupeiros, devendo ser enviadas imediatamente para os serviços de lavandaria, através das ajudantes de Ação direta/e ou pela responsável pela lavandaria;
- g) Os roupeiros, mesas-de-cabeceira deverão manter-se sempre limpos, não sendo permitido o armazenamento de frutas, alimentos ou produtos que se deterioreem.

**Norma 23ª – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e  
Ocupacionais**

- a) Os clientes têm ao dispor atividades de animação sócio cultural, recreativas culturais, ocupacionais, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- b) Os horários destinados a estas atividades são os seguintes:  
Manhã 10h00 às 12h00;  
Tarde 14h00 às 16h00;
- c) Os espaços de lazer do Centro Social Paroquial São Roque- Salsas, encontram-se disponíveis para utilização, mediante horários estipulados para o efeito;
- d) A participação em atividades no exterior, ou simples saídas da Estrutura Residencial, exige o cumprimento das regras subjacentes às deslocações ao exterior; (procedimento anexo ao presente regulamento);

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 21 de 36



- e) O Plano de Atividades (aprovado pela Direção), com informação detalhada sobre a atividade, horário, local e condições de acesso;
- f) Qualquer participação dos familiares no apoio a prestar aos clientes necessita de comunicação prévia e autorização por parte da Direção Técnica da Estrutura Residencial Para Idosos;
- g) Os familiares podem colaborar nas atividades de animação e eventos para os quais sejam convidados ou para os quais se proponham e tenham autorização da Direção do Centro Social Paroquial São Roque- Salsas.

#### **Norma 24ª – Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária**

No sentido de promover autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividade de vida diária, segundo programa e definido no Plano Individual de Cuidados.

#### **Norma 25ª – Cuidados de Enfermagem, Bem como Acesso a Cuidados de Saúde**

1. A instituição deve promover o acesso aos cuidados de saúde básicos aos clientes, com a marcação e acompanhamento do mesmo a consultas de medicina familiar, e sempre que possível, a consultas de especialidade;
2. No gabinete médico, existe um processo individual de cada cliente onde são anotadas todas as situações de saúde, exames complementares efetuados bem como a respetiva medicação e indicação de toma;
3. O enfermeiro é responsável pela preparação da medicação, sendo as ajudantes de ação direta responsáveis pela administração a cada cliente, não sendo permitida a auto-medicação;
4. Sempre que seja necessária uma deslocação ao exterior, por motivos de Saúde, esta deve sempre ser mediada entre o técnico de enfermagem da Estrutura Residencial para Idosos;
5. Os clientes deverão ser acompanhados, sempre que possível, pelas ajudantes de ação direta de serviço e/ou enfermeiro da instituição, às consultas externas de especialidades solicitadas, S.O.S, ou exames complementares de diagnóstico;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 22 de 36

6. Sempre que um cliente esteja doente ou seja hospitalizado, o familiar responsável deverá ser avisado pela equipa técnica, ou na ausência desta pelas ajudantes de ação direta de serviço e/ou pelo enfermeiro;
7. A introdução, alteração ou cessação de medicação só deverá ocorrer mediante indicação médica e, se originária do exterior, deve ser comunicada ao técnico de saúde, antes da sua execução, que se pronunciará sobre a respetiva concretização. Em caso de dúvida ou necessidade de esclarecimento, o técnico de enfermagem entrará em contacto com o médico prescritor da medicação em causa;
8. Em caso de saída do cliente (para fim-de-semana, férias ou outra situação análoga), a medicação deve ser preparada antecipadamente e entregue ao mesmo ou a quem o tutele, com a indicação de horários e dosagem de toma.

**Norma 26ª – Atividades de Animação e Socialização, Designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços, Deslocações a Entidades da Comunidade**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do/a animador/a Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do Serviço de Apoio domiciliário podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devia uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou familiares responsáveis;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por Instituições parceiras ou da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 23 de 36

6. A aquisição destes artigos será feita o pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### **Norma 27ª – Espólio e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem á sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista de pertences e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os receba. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores á instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento;
4. Os bens e valores que constituem espólio do cliente, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar da data do falecimento pelos familiares e /ou representantes legais, reverterem a favor do Centro Social Paroquial São Roque-Salsas.

#### **Norma 28ª – Gestão de Bens Monetários**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes 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.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 24 de 36



## CAPITULO V

### RECURSOS

#### Norma 29ª – Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto Estrutura Residencial para Idosos encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da direção, e a sua forma encontra-se descrita no Procedimento Gestão de Recursos Humanos.
3. O conteúdo funcional encontra-se devidamente descrito no Manual de Funções.

#### Norma 30ª – Direção / Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica deste serviço de Apoio Domiciliário 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. A diretora técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo técnico nomeado pela direção, encontrando-se afixado em local visível.

Aprovado por:

\_\_\_\_\_  
(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 25 de 36

## CAPÍTULO VI

### DIREITOS E DEVERES

#### Norma 31ª – Direitos dos Clientes

1. São direitos dos clientes nomeadamente:
  - 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 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) Ter acesso à ementa semanal;
  - g) A inviolabilidade da correspondência;
  - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - i) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### Norma 32ª – Deveres dos Clientes

2. São deveres dos clientes:
  - a) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - b) Tratar com respeito e dignidade colaboradores, clientes, Direção, voluntários e demais pessoas que trabalham na Instituição;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 26 de 36



- 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) Zelar pela conservação das instalações e cumprir com as normas de higiene e segurança em vigor;
- g) Apresentar-se nas condições normais de higiene;
- h) Contribuir para o bem-estar da instituição, evitando situações de conflito quer com os colaboradores quer com outros residentes e resolve-los com a equipa técnica;
- i) Respeitar os horários praticados pela instituição;
- j) Colaborar com a equipa do Centro Social Paroquial São Roque-Salsas na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não contratualizados.
- k) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas pela instituição.
- l) Comunicar por escrito á Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- m) Respeitar a orientação religiosa inerente ao Centro Social Paroquial São Roque-Salsas.

### Norma 33ª – Direitos da Instituição

#### 1. São direitos da Instituição:

- b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) À corresponsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 27 de 36



- d) Proceder á averiguação dos elementos à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- e) Fazer cumprir o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem s regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha, 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.

#### Norma 34ª – Deveres da Instituição

##### 1. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 28 de 36

### Norma 35ª – Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente 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 familiar responsável ou representante legal e arquivado no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Para além deste contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de um termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir, relativamente à integração do cliente na referida resposta social (incumprimento das normas, doença e outras).

### Norma 36ª – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos cuidados e serviços em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 (oito) dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do cliente, é reduzida em 15% (quinze por cento) sempre que o cliente falta justificadamente e mediante aviso prévio, não usando assim qualquer serviço ou equipamento da instituição, durante um período igual ou superior a 15 (quinze dias) seguidos;
4. O prazo máximo de interrupção aceite é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

### Norma 37ª – Cessação/Suspensão do Contrato

1. A cessação ou suspensão da prestação de serviços pode ocorrer caso haja:
  - 1.1 Incumprimento por parte do cliente das normas estabelecidas;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 29 de 36

- 1.2** Insatisfação evidente do cliente;
2. À Instituição é reservado o direito de suspensão dos serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a imagem da instituição ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.
  3. O contrato de prestação de serviços pode cessar por:
    - a) Caducidade;
    - b) Revogação;
    - c) Denúncia;
    - d) Resolução.
  4. O contrato caduca com o falecimento do cliente.
  5. O cliente e o Centro Social Paroquial São Roque- Salsas podem fazer cessar o contrato por acordo. Quando tal aconteça, o acordo de revogação deve constar de documento assinado por ambos, ficando cada um com um exemplar, devendo no documento mencionar a data da celebração do acordo e a de início da produção dos respetivos efeitos.
  6. O contrato pode ser denunciado por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 dias.
  7. O contrato de prestação de serviços pode ainda cessar, nos termos a seguir indicados:
    - a) Incumprimento das regras e normas estabelecidas no regulamento interno;
    - b) Mudança de resposta social;
    - c) Sempre que se verificarem anomalias de comportamento do cliente ou seus responsáveis, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautados como socialmente não aceites, não possíveis de solucionar através de um bom entendimento entre as partes;
    - d) Por falta de pagamento da comparticipação financeira.
  8. A parte que pretenda resolver o contrato nos termos do número anterior deve comunicar a resolução do contrato, por escrito, à parte incumpridora, com

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 30 de 36



indicação dos factos que a justificam nos 60 dias subsequentes ao conhecimento dos mesmos.

#### **Norma 38ª – Cessação do Alojamento**

1. Cessando o contrato, os serviços promovem o pagamento das participações relativas ao mês em curso e das despesas em débito do cliente;
2. Em caso de falecimento, a equipa técnica deve elaborar e assinar a listagem dos bens e valores encontrado na posse do cliente;
3. A devolução dos bens e valores á guarda da instituição e saldo da conta corrente deverá ser entregue ao seu familiar responsável para o efeito credenciado.

#### **Norma 39ª – Comunicações aos Familiares**

Para obtenção de informações ou para resolução de problemas relativos há situação geral dos clientes, os familiares devem dirigir-se á equipa técnica.

#### **Norma 40ª – Saídas da Instituição**

1. Os clientes podem, ao longo do ano, gozar férias junto dos familiares ou amigos, mediante aviso prévio à equipa técnica;
2. As saídas dos clientes, com e sem acompanhamento dos colaboradores do Centro Social Paroquial São Roque- Salsas, carecem de autorização assinando o familiar responsável o termo de responsabilidade em como assume a responsabilidade pelas saídas do cliente/cliente, devendo o responsável de turno preencher, o impresso que se encontra no hall de entrada da instituição;
3. As saídas por mais de 24 horas necessitam de aviso prévio da equipa técnica, ou na sua ausência, das ajudantes de ação direta, sendo o familiar responsável obrigado a informar e preencher o impresso designado para o efeito;
4. As saídas só poderão ter lugar a partir das 08:00h e o recolher deverá verificar-se até as 22:00h, tendo as colaboradoras de serviço noturno disso conhecimento;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 31 de 36



5. Excetuam-se motivos ponderosos invocados pelo cliente e/ou familiar responsável, que os fará constarem do livro de ocorrências noturnas;
6. O Centro Social Paroquial São Roque- Salsas não se responsabiliza pelo cliente, no tempo em que este se encontrar ausente da instituição.

#### **Norma 41ª – Procedimento em Caso de Desaparecimento de Clientes**

1. Em caso de desaparecimento de um cliente, a equipa técnica ou na sua ausência a ajudante de ação direta, contactará imediatamente com o familiar responsável, sugerindo contactos com a rede familiar e de amigos, informando simultaneamente a direção;
2. Devera efetuar, apos a comunicação e consentimento do familiar responsável contacto imediato com a G.N.R, (Guarda Nacional Republicana) dando nota do desaparecimento do mesmo;
3. Estes procedimentos são da responsabilidade respetivamente, da equipa técnica, das ajudantes de ação direta de serviço.

#### **Norma 42ª – Procedimento em Caso de Falecimento de Clientes**

1. Em caso de falecimento, as exéquias são da responsabilidade dos familiares do cliente;
2. Se o cliente não tiver familiares, poderá depositar nos serviços administrativos, no ato da admissão, um montante a designar e que fica a constar do contrato de prestação de serviços. A agência funerária escolhida e designada no ato de admissão ou pelos familiares no ato de comunicação do óbito;
3. A ajudante de ação direta de serviço deverá informar o óbito pela via mais célere a/o diretor/a técnico/a e este/a deverá de forma comedida informar os familiares, com a maior celeridade, sem prejuízo da informação simultânea á direção da instituição;
4. No caso de o cliente não possuir familiares, a ajudante de ação direta contacta o /a diretor/a técnico/a e esta por sua vez contacta a agência funerária;

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 32 de 36



5. Sempre que a ocorrência tenha lugar á noite, a ajudante de ação direta, segue os mesmos procedimentos descritos na alínea 3, por sua vez a/o diretor/a técnico/a aguarda até serem as 07:00h da manhã e informa os familiares. A ajudante de ação direta deve registrar no livro de ocorrências e informar as colaboradoras antes de sair do serviço.

#### **Norma 43ª – Tratamento das Reclamações/Sugestões/Elogios**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Diretora técnica, ou quem a substitua, sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar responsável;
2. Para solucionar todas as questões foram definidos procedimentos sendo que, qualquer reclamação sugestão e/ou elogio, pode ser apresentado:
  - a) O/á diretor/a técnico/a, o/a qual dará seguimento de acordo com o procedimentos, Gestão das Reclamações Sugestões e Elogios;
  - b) No livro de Reclamações.

#### **Norma 44ª – 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, todos os finais dos meses, á Direção técnica por parte das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto á Estrutura Residencial para Idosos.

#### **Norma 45ª – Negligência e Maus Tratos**

O Centro Social Paroquial São Roque- Salsas tem subjacente uma política e mediação quanto a regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus tratos aos clientes. Estes critérios estão definidos e a sua execução é da responsabilidade da Direção.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 33 de 36



### Norma 46ª – Normas de Ética e Conduta Profissional

Compete a todos os clientes, colaboradores, direção, fornecedores, regularem-se pelas normas constantes no Manual do Código de Ética e Conduta profissional.

## CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

### Norma 47ª – Alterações ao Presente Regulamento

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

### Norma 48ª – Integração de Lacunas

Em casos de eventuais lacunas as mesmas serão supridas pela Direção da instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### Norma 49ª – Entrada em Vigor do Regulamento

O presente regulamento foi revisto e aprovado na atual redação em reunião de Direção do Centro Social Paroquial de São Roque, revogando o anterior e entra em vigor em \_\_\_/\_\_\_/2015

Salsas, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Aprovado por:

(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 34 de 36



## A DIRECÇÃO

---

Presidente  
(Pe. Fernando Fontoura)

---

O Secretário  
(António Carlos Gonçalves)

---

O Tesoureiro  
(Maria Albina Correia Rodrigues)

Aprovado por:

\_\_\_\_\_  
(Direção)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Imp087.01

Página 35 de 36



O \_\_\_\_\_, cliente/familiar do cliente da Estrutura Residencial para Idosos, 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.

Salsas, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do cliente/familiar do cliente)

Aprovado por:

\_\_\_\_\_  
(Direção)

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Imp087.01

Página 36 de 36