

# REGULAMENTO INTERNO

## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS



**fonte santa**  
Centro Social da Serra do Bouro

**CAPÍTULO I – Disposições gerais**

Norma 1ª - Âmbito de aplicação.....	2
Norma 2ª - Legislação aplicável.....	2
Norma 3ª - Destinatários e objetivos.....	2
Norma 4ª - Serviços prestados e actividades desenvolvida.....	3

**CAPÍTULO II – Processo de admissão dos clientes**

Norma 5ª - Condições de admissão.....	4
Norma 6ª - Candidatura.....	4
Norma 7ª - Critérios de admissão.....	4
Norma 8ª - Efetivação da candidatura e renovação da inscrição.....	4
Norma 9ª - Admissão.....	5
Norma 10ª - Acolhimento dos novos clientes.....	5
Norma 11ª - Processo individual do cliente.....	5
Norma 12ª - Lista de espera.....	5

**CAPÍTULO III – Instalações e regras de funcionamento**

Norma 13ª - Instalações.....	6
Norma 14ª - Horário de funcionamento.....	6
Norma 15ª - Entrada e saída de visitas.....	6
Norma 16ª - Cálculo do rendimento.....	6
Norma 17ª - Tabela de comparticipações.....	7
Norma 18ª - Revisão da comparticipação familiar.....	7
Norma 19ª - Pagamento da mensalidade.....	7

**CAPÍTULO IV – Da prestação dos cuidados e serviços**

Norma 20ª - Refeições.....	8
Norma 21ª - Atividades de animação sociocultural, lúdico recreativas e ocupacionais	8
Norma 22ª - Apoio no desempenho das atividades de vida diárias.....	8
Norma 23ª - Cuidados de saúde.....	8
Norma 24ª - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	9
Norma 25ª - Atividades/Serviços prestados.....	9
Norma 26ª - Depósito e guarda dos bens dos clientes.....	9
Norma 27ª - Gestão de bens monetários.....	9

**CAPÍTULO V – Recursos**

Norma 28ª - Quadro de pessoal.....	10
Norma 29ª - Direção técnica.....	10

**CAPÍTULO VI – Direitos e deveres**

Norma 30ª - Direitos do clientes.....	10
Norma 31ª - Deveres dos clientes.....	10
Norma 32ª - Direitos da instituição.....	11
Norma 33ª - Deveres da instituição.....	11
Norma 34ª - Contrato de prestação de serviços.....	12
Norma 35ª - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente.....	12
Norma 36ª - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador.....	12
Norma 37ª - Livro de reclamações.....	12
Norma 38ª - Livro de registo de ocorrências.....	12

**CAPÍTULO VII – Disposições finais**

Norma 39ª - Alterações ao regulamento.....	13
Norma 40ª - Integração de lacunas.....	13
Norma 41ª - Foro competente.....	13
Norma 42ª - Entrada em vigor.....	13

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social da Serra do Bouro designado por FONTE SANTA, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Leiria em 16/05/2011, pertencente a Fonte Santa – Centro Social da Serra do Bouro, Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública que se encontra registada desde 02 de Fevereiro de 2006 na Direcção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, no livro nº 11 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 44/06, a fls. 55 verso, rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA 2ª**

##### **Legislação Aplicável**

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

- a) Decreto – Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho - Revoga o Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de maio, o DN nº31/2000 de 31 de Julho e o despacho normativo 02/12 de 14 de Fevereiro;
- d) Decreto – Lei nº 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 respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Decreto-Lei nº 120/2015 de 30 de Junho – Estabelece os princípios orientadores e enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as IPSS;
- f) Circular nº 4 de 16/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social;
- g) Circular nº 5 de 23/12/2014 da Direcção Geral da Segurança Social.

#### **NORMA 3ª**

##### **Destinatários e Objectivos**

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 espiritualidades pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

- h) Promover o envolvimento e competências da família;
- i) 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;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a inter-geracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **NORMA 4ª**

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas da Fonte Santa assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - c) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - d) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as indicações médicas;
  - e) Tratamento de roupa pessoal;
  - f) Higiene dos espaços;
  - g) Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência no Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas;
  - h) Acompanhamento médico e de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
  - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - j) Animação de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais.
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.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA 5ª**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, as que estejam enquadradas nas condições referidas no nº1 da NORMA 3ª.

#### **NORMA 6ª**

##### **Candidatura**

Para efeitos de admissão, o eventual cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constituirá parte integrante do seu processo de cliente.

#### **NORMA 7ª**

##### **Crítérios de Admissão**

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes:
  - a) As pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos;
  - b) Risco de isolamento social;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou pessoas próximas para assegurar os cuidados básicos;
  - d) Situações encaminhadas por outros serviços (segurança social, hospital, centro de saúde);
  - e) Idade do cliente;

- f) Ser cliente de outra resposta social;
  - g) Anos de associado na Fonte Santa;
  - h) Ser natural e/ou residente na localidade Serra do Bouro.
2. A Direção poderá, excecionalmente, autorizar admissões com base noutros critérios, respeitando sempre os referidos e os acordos vigentes aplicáveis com outras Entidades, como seja o caso da Segurança Social.
  3. Em caso de inadaptação do residente a Direção, coadjuvado pela Diretora Técnica procurará uma solução alternativa, sempre com a intervenção da família.

#### **NORMA 8ª**

##### **Efetivação da Candidatura e Renovação da Inscrição**

1. Havendo vaga, será solicitada a entrega da cópia os facultado os dados, mediante a apresentação dos originais, dos seguintes documentos:
    - 1.1. Cartão de cidadão do candidato e do representante legal, na sua ausência:
      - 1.1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal, quando necessário, autorização de residência ou passaporte;
    - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
    - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
    - 1.4. Cartão de Utente do Serviço Nacional de saúde ou de Subsistemas a que pertença;
- Assim como:
- 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica;
  - 1.6. Cópia do Boletim de vacinas, quando solicitado;
  - 1.7. Cópia Comprovativo dos rendimentos e do agregado familiar;
  - 1.8. Declaração assinada pelo candidato ou pelo representante legal, quando necessário, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
3. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do candidato.
  4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
  5. 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**

##### **Admissão**

1. Concluído o processo de candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da Direção.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. As inscrições dos candidatos que satisfaçam as condições de seleção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritas na lista de espera.
6. A admissão é formalizada através de contrato de prestação de serviços entre o candidato ou o seu representante legal, e o representante da instituição, onde são definidos os termos e condições do mesmo.
7. No ato da admissão é devida a primeira mensalidade.

#### **NORMA 10ª**

##### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. É efetuado um programa de acolhimento inicial, durante o qual serão avaliada as necessidades do cliente e elaborado de um Plano Individual pela equipa técnica em colaboração com o cliente e respetiva(s) pessoa(s) próxima(s).

2. O período de adaptação do cliente é de um mês, durante este período é implementado um Programa de Acolhimento.
3. No primeiro dia de prestação do serviço, o director/coordenador técnico acompanhará o colaborador responsável pela integração, fazendo a sua apresentação e verificação do cumprimento dos serviços contratados.
4. Se for necessário alterar os objetivos de intervenção, o responsável pelo programa de acolhimento dá conhecimento ao cliente e procede à negociação das respectivas alterações.
5. Se não se verificou a adaptação e a situação persistir é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
6. Se os objetivos de intervenção não necessitam de ser alterados e o cliente se adaptou, o relatório é arquivado no processo individual.
7. Realizar o inventário dos bens do cliente.

#### **NORMA 11ª**

##### **Processo Individual do Cliente**

1. Para cada cliente será constituído um Processo Individual, do qual consta:
  - a) Ficha de inscrição;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Diagnóstico social;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;
  - f) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados;
  - h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Fichas de avaliação diagnóstico;
  - j) Contrato de prestação de serviços;
  - k) Resultado do programa de acolhimento inicial;
  - l) Comprovativo de rendimentos;
  - m) Cálculo da mensalidade;
  - n) Lista de Pertences.
  - o) Plano individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
  - p) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
1. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
2. Cada Processo Individual deve ser permanentemente atualizado.

#### **NORMA 12ª**

##### **Lista de Espera**

1. Os clientes que satisfazem as condições de selecção e priorização mas para os quais não existe vaga, são inscritos na instituição em lista de espera.
2. A inscrição do cliente na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização.
3. Serão retirados da lista de espera os candidatos que desistam da inscrição ou por falecimento.
4. A lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
5. O cliente e/ou pessoas significativas serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 13ª**

##### **Instalações**

A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas está sediada na Estrada do Arrife, nº15, Serra do Bouro e as suas instalações são compostas por:

- a) dezasseis quartos duplos, com casa de banho;
- b) três quartos individuais, com casa de banho;
- c) duas salas de estar, com copa;
- d) duas casas de banho de banhos assistidos;
- e) uma sala de refeições;
- f) sala de convívio;
- g) dois gabinetes administrativos;
- h) um salão de cabeleireiro;
- i) cozinha e arrumos;
- j) lavandaria;
- k) gabinete médico;
- l) sala de pessoal;
- m) instalações sanitárias e vestiário do pessoal.

#### **NORMA 14ª**

##### **Horários de Funcionamento**

A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas funciona ininterruptamente, todos os dias do ano e 24h/dia.

#### **NORMA 15ª**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

1. O horário das visitas é diário e decorre das 11:00 às 18:00, na área social, excepcionalmente nos quartos para os grandes dependentes, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da Instituição.
2. A saída dos clientes deve ser comunicada atempadamente através de registo em impresso próprio.
3. A entrada dos clientes deverá ser efectuada até às 18:00, ou noutro horário desde que seja comunicado à Instituição e não prejudique o bom funcionamento dos serviços.

#### **NORMA 16ª**

##### **Cálculo do Rendimento**

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  
$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:  
RC= Rendimento mensal do cliente  
RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)  
D= Despesas mensais fixas
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento 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 artº 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 outros elementos do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considerando-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.



- e) Outras fontes de rendimento (exceto de apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 3. Para efeitos de 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 cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente.
2. À despesa referida em b) do nº3 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.
3. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Qualquer alteração à tabela em vigor será comunicada ao cliente com 30 dias de antecedência à sua aplicação.
7. À comparticipação apurada nos termos do nº1 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 outro familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o nº de elementos chamado à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

#### **NORMA 18ª**

##### **Revisão da Comparticipação Familiar**

As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **NORMA 19ª**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. As mensalidades poderão ser pagas em cheque, numerário ou por transferência bancária.
3. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de uma penalização de 5%. As penalizações acumulam mensalmente.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e respectivas penalizações, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. Se existirem atividades ou outras despesas extraordinárias, nomeadamente, consultas médicas, nutrição entérica por prescrição médica, fisioterapia, terapia da fala, terapia ocupacional, medicamentos, fraldas, transportes e/ou outras, estas serão pagas, de acordo com o estabelecido pela Direção, extra mensalidade/comparticipação familiar e o seu pagamento deverá ser efectuado até ao dia 8 do mês seguinte a que disserem respeito.



## **CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 20ª**

#### **Refeições**

1. As refeições são servidas na sala de refeições, de acordo com o horário estipulado:
  - a) Pequeno-Almoço: das 08:00 às 10:00
  - b) Almoço: das 12:00 às 13:30
  - c) Lanche: 16:00
  - d) Jantar: das 18:00 às 19:30
  - e) Ceia: 22:00
2. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível ao cliente.
3. Os regimes de alimentação especial, nomeadamente através de nutrição entérica que obedece a prescrição médica são de cumprimento obrigatório.
4. As ementas são elaboradas por um dietista ou nutricionista.

### **NORMA 21ª**

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

1. Será elaborado um plano, superiormente aprovado, de atividades de animação sócio-cultural, recreativa e ocupacional, com afixação de informação clara e respeitando o princípio da participação voluntária dos clientes.
2. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família.
3. É necessária a autorização dos familiares ou responsável do cliente, quando este não seja hábil para o fazer.
4. Durante as atividades os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

### **NORMA 22ª**

#### **Apoio no Desempenho das Actividades de Vida Diária**

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

### **NORMA 23ª**

#### **Cuidados de Saúde**

1. Os clientes usufruem do serviço de saúde, médico e enfermagem, prestado no ERPI, o qual assegura as rotinas de vigilância do estado de saúde dos clientes, ao nível dos cuidados de saúde básicos.
2. A prescrição de medicamentos por médicos em consulta externa deverá ser do conhecimento e aprovação do médico do ERPI.
3. A assistência médica na instituição é garantida uma vez por semana.
4. Caso o cliente pretenda ser assistido por um médico diferente do que presta regularmente o serviço na ERPI, assumirá as responsabilidades inerentes e informará antecipadamente, por escrito, a responsável técnica relativamente à sua opção.
5. Os cuidados de enfermagem nomeadamente, administração de medicamentos injetáveis, algaliação, aplicação de sonda nasogástrica, realização de pensos simples, são da responsabilidade da Instituição.
6. Os produtos farmacêuticos, incluindo pensos e material para utilização pelo serviço de enfermagem (sondas, pensos, algalias, entre outros), podem ser fornecidos ao cliente pelos seus familiares/responsáveis ou diretamente pela instituição sendo o pagamento assegurado pelo cliente ou responsável, mensalmente na data do pagamento da mensalidade.
7. Aos clientes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes.

8. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Instituição, podendo esta situação ser objeto de comparticipação financeira.
9. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
10. A hospitalização do cliente é de imediato comunicada ao familiar/responsável, quando exista. Este terá de garantir o acompanhamento do cliente durante a sua permanência no hospital. Na sua impossibilidade, o acompanhamento será garantido pela instituição, podendo ser objeto de comparticipação financeira.
11. É assegurada a administração da medicação prescrita.

#### **NORMA 24ª**

##### **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 materiais de apoio) a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoio não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **NORMA 25ª**

##### **Atividades/Serviços Prestados**

A Fonte Santa proporciona o acesso a outros serviços não incluídos na mensalidade ao qual será cobrado um valor em conformidade com o serviço prestado:

- a) Transporte e acompanhamento ao exterior;
- b) Cuidados de enfermagem;
- c) Cuidados médicos;
- d) Cuidados de fisioterapia;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Elaboração de regime alimentar individualizado.

#### **NORMA 26ª**

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

1. A instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que o cliente ou pessoa responsável, lhe entregue à sua guarda.
2. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, o cliente pode guardar no cofre da instituição os objectos de valor, discriminados em lista duplicada, datada e assinada pelo próprio e por quem recepcionou os objectos. Um dos exemplares desse documento será para a instituição, sendo o outro entregue ao cliente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à 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 herdeiros ou seus representantes legais, reverterem a favor da Fonte Santa.

#### **NORMA 27ª**

##### **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 efectuados 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 adequadamente adequado dos bens entregues.

4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS**

#### **NORMA 28ª**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal da ERPI encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA 29ª**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta resposta social é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Técnico de Serviço Social.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 30ª**

##### **Direitos dos Clientes**

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- 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 actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) A inviolabilidade da correspondência;
- h) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
- i) Presença de familiar ou amigo na fase terminal;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### **NORMA 31ª**

##### **Deveres dos Clientes**

- a) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a instituição em geral;
- b) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- c) Efectuar o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar atempadamente de acordo com o contrato celebrado;
- d) Colaborar com a equipa do Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas de acordo com as suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- e) Informar previamente o prestador de cuidados ou técnico responsável de qualquer ocorrência que perturbe a prestação do serviço;
- f) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que seja feita;

- g) Comunicar previamente às pessoas responsáveis, eventuais saídas da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, onde vai e quem o acompanha, assim como a previsão do tempo de ausência;
- h) Reembolsar a Fonte Santa das despesas com medicamentos, fraldas, transportes e outras que lhe digam directamente respeito.

### **NORMA 32ª**

#### **Direitos da Instituição**

- a) Exigir o inteiro cumprimento do Regulamento Interno desta resposta social;
- b) Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- e) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- g) Fazer cumprir o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- h) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- i) Rescisão de contrato com o cliente em caso de:
  - 1. Incumprimento reiterado das regras do presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres consignados na Norma 31ª. A rescisão ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor;
  - 2. Quando ficar incapaz de gerir a sua pessoa e bens por se verificar alterações das suas faculdades mentais, o contrato será reformulado e celebrado novo contrato com o representante legal;
    - 2.1. Considera-se, para o efeito do número anterior, que o cliente está incapaz de gerir a sua pessoa e bens, quando submetido a Inspeção Médica pela entidade competente do Serviço Nacional de Saúde;

### **NORMA 33ª**

#### **Deveres da Instituição**

- a) Respeito pela individualidade dos clientes e famílias 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) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços de Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o cliente;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- h) Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados;
- i) Manter os processos dos clientes actualizados;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

**NORMA 34ª****Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente 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 cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**NORMA 35ª****Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Sempre que as ausências sejam por um período superior a 15 dias, não interpolados, e que os motivos sejam devidamente justificados, terão uma redução 10% no valor da mensalidade.

**NORMA 36ª****Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

1. Por Morte; a Instituição comunica a família de imediato, se o cliente falecer durante a permanência no Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, devendo contudo, os herdeiros legais e/ou o fiador satisfazer as dívidas existentes;
  - 1.1. Em caso de morte, se o mesmo ocorrer nos primeiros 15 dias do mês, a pessoa próxima/responsável pelo cliente, tem direito à restituição de 50% da mensalidade paga.
2. Por denúncia, o cliente tem de comunicar por escrito, 30 dias antes da saída e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
  - 2.1. A Direcção da Fonte Santa pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do Contrato de Prestação de Serviços por parte do cliente, em casos excepcionais devidamente fundamentados.
  - 2.2. A rescisão do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data do abandono da resposta social.

**NORMA 37ª****Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição ou do Director Técnico sempre que seja solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

**NORMA 38ª****Livro de Registo de Ocorrências**

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.

**CAPÍTULO VII****DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA 39ª****Alterações ao 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 objectivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao cliente e representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 40ª**  
**Integração de Lacunas**

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

**NORMA 41ª**  
**Foro Competente**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Caldas da Rainha.

**Norma 42ª**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento aprovado pela Direcção da Fonte Santa e entra em vigor em 1de Setembro de 2017.