

2021

Regulamento Interno – Estrutura Residencial
para Pessoas Idosas



O Presidente da Direção:

(Luís Miguel Tavares Leitão)

Aprovado em Reunião de Direção, no dia 20/11/2021

ÍNDICE

Capítulo I	6
Disposições Gerais.....	6
NORMA I.....	6
Caracterização e Missão.....	6
NORMA II.....	6
Âmbito de Aplicação	6
NORMA III.....	6
Legislação Aplicável.....	6
NORMA IV	7
Proteção de Dados Pessoais.....	7
NORMA V	10
Objetivos do Regulamento.....	10
NORMA VI	10
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	10
CAPÍTULO II	11
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	11
NORMA VII	11
Condições de Admissão.....	11
NORMA VIII	11
Candidatura	11
NORMA IX	12
Critérios de Admissão	12
NORMA X	12
Critérios de Desempate	12
NORMA XI.....	13

Admissão	13
NORMA XII.....	13
Acolhimento dos Novos Clientes/Utentes	13
NORMA XIII.....	13
Processo Individual do Cliente	13
NORMA XIV	14
Lista de Espera.....	14
CAPÍTULO III	15
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	15
NORMA XV	15
Instalações.....	15
NORMA XVI.....	15
Funcionamento.....	15
7. Horário de Funcionamento	17
NORMA XVII	19
Disposições Complementares	19
NORMA XVIII	20
Pagamento da Mensalidade.....	20
NORMA XX.....	22
Quadro de Pessoal.....	22
NORMA XXI.....	23
Gestão/Direção Técnica	23
CAPÍTULO IV	23
DIREITOS E DEVERES	23
NORMA XXIII.....	24
Deveres dos Clientes/Utentes.....	24
NORMA XXIV	24

Deveres dos Representantes Legais dos Clientes/Utentes.....	24
NORMA XXV	25
Direitos da Instituição entidade gestora do serviço.....	25
NORMA XXVI	25
Deveres da Instituição.....	25
NORMA XXVII	26
Direitos dos Colaboradores.....	26
NORMA XXVIII	26
Deveres dos Colaboradores	26
NORMA XXIX.....	27
Contrato	27
NORMA XXX.....	27
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição.....	27
NORMA XXXI.....	28
Livro de reclamações/elogios.....	28
NORMA XXXII.....	28
Cessaçao da Prestação de Serviços Por Facto Não Imputável à Instituição	28
CAPÍTULO V	28
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	28
NORMA XXXIII.....	28
Alterações ao Regulamento	28
NORMA XXXIV	28
Disposições Transitórias.....	28
NORMA XXXV	28
Integração de Lacunas.....	28
NORMA XXXVI	29
Entrada em Vigor.....	29

Capítulo I

Disposições Gerais

NORMA I

Caracterização e Missão

A ASSRNespereira foi fundada em 23/05/1995, tendo iniciado atividade a 06/09/1999. A sua missão é promover serviços de excelência, para melhorar a qualidade de vida, da comunidade, tratando-se de um conceito conciso do propósito e das responsabilidades desta Instituição perante a comunidade envolvente.

NORMA II

Âmbito de Aplicação

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), pertencente à Associação de Solidariedade Social e Recreativa de Nespereira, designada por Instituição Particular de Solidariedade Social, sita no Complexo Social Armando Soares, R. Armando Soares, n.º 80, Nespereira – Cinfães, com acordo de cooperação celebrado com o ISS, I.P. - Centro Distrital de Viseu, em 10-12-2012, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA III

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da ASSRNespereira rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- 1) Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março;
- 2) Lei 76/2015 de 28 de Julho;
- 3) Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de Julho;
- 4) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro;
- 5) Protocolo de Cooperação em vigor;
- 6) Contrato Coletivo de Trabalho da CNIS e da FNSTFPS;
- 7) Manuais Qualidade do Instituto de Segurança Social, I.P.;
- 8) Circulares de Orientação técnica, acordadas em sede de CNAAPAC;
- 9) Estatutos da Instituição.

NORMA IV

Proteção de Dados Pessoais

1. A ERPI está empenhada no respeito pela privacidade e confidencialidade dos dados pessoais que lhe são disponibilizados e, por isso, encontrará informação sobre a forma como os mesmos são tratados em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RPGD).
2. Sempre que a Instituição realize operações de tratamento de dados pessoais do Cliente/Residente ou venha a ter acesso a tais dados, a qualquer título ou sob qualquer forma, a Instituição obriga-se ao cumprimento do RGPD.
3. Apenas serão recolhidos os dados necessários para que os serviços contratualizados ou solicitados sejam realizados de forma eficaz.
4. Os dados pessoais recolhidos do Cliente/Residente e familiar/responsável serão tratados para efetuar a prestação do serviço contratualizado, bem como a sua gestão comercial e administrativa, nomeadamente, faturação e outros atos, assim como a comunicação, pela Instituição, às autoridades competentes, no cumprimento das suas obrigações legais.
5. Na ERPI também se fará o tratamento de dados pessoais, na medida do necessário, para cobrança de dívidas com fundamento na execução de obrigações contratuais.
6. Poderá, ainda, utilizar os dados pessoais para realizar auditorias de qualidade do serviço ou inquéritos de satisfação, bem como para dar resposta a pedidos de informação e contacto, esclarecimento de dúvidas, reclamações e comunicação de alterações aos serviços.
7. Mediante consentimento, poderão ser, ainda, usados na divulgação de novos produtos, serviços, notícias sobre a Instituição e em ações de informação legalmente obrigatórias.
8. Os dados pessoais recolhidos normalmente são o Nome, Morada, Número de Telefone / Telemóvel, Número de Contribuinte, número do Cartão de Cidadão, IBAN, endereço de e-mail. Porém, poderão ser recolhidos outros dados necessários ao fornecimento de produtos e/ou serviços.
9. Sem prejuízo das disposições legais ou regulamentares em contrário, os dados serão conservados apenas pelo período necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha ou o seu posterior tratamento.
10. A Instituição obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais do Cliente/Residente.

11. A recolha e tratamento de dados pessoais pela ERPI cumpre os seguintes princípios:
 - a. *Princípio da Licitude, Lealdade e Transparência* – Os dados pessoais são obtidos e tratados de forma lícita e transparente.
 - b. *Princípio da Limitação das Finalidades* – Todos os dados recolhidos no exercício da sua atividade serão destinados a finalidades determinadas, explícitas e legítimas e não serão posteriormente tratados de uma forma incompatível com essas finalidades.
 - c. *Princípio da Exatidão* – Os dados pessoais são atualizados sempre que considerado relevante para garantia da sua exatidão e dos serviços prestados pela ERPI. O Cliente/Residente e o familiar/responsável têm o dever de informar qualquer alteração aos seus dados pessoais.
 - d. *Princípio da minimização de dados* – Apenas serão tratados os dados adequados, pertinentes e limitados ao estritamente necessário relativamente às finalidades para as quais serão tratados.
 - e. *Princípio da Limitação da Conservação* – Os dados pessoais apenas são conservados durante o período necessário para as finalidades para as quais foram obtidos e durante o período necessário para cumprimento de imposições legais.
 - f. *Princípio de garantia de Integridade e Confidencialidade* – A instituição tem implementadas medidas organizacionais e técnicas para garantir a confidencialidade e integridade dos dados pessoais que detém.
 - g. *Transmissão de Dados para Terceiros* – A ERPI procederá à transmissão dos seus dados pessoais para outras entidades sempre que esta transmissão se tornar necessária à prestação do serviço solicitado pelo titular dos dados. A informação apenas será transmitida para outras entidades ao abrigo da legislação.
12. O titular de dados pessoais tem o direito à proteção e atualização dos seus dados pela ERPI, quando tiver sido esta entidade a recolher/tratar esses mesmos dados, de acordo com a legislação em vigor.
13. Os titulares de dados pessoais têm:
 - a. *Direito de acesso* - Direito de obter, do responsável pelo tratamento, a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento, e se for o caso, o direito de aceder aos seus dados pessoais.

- b. *Direito de retificação* - Direito de obter, do responsável pelo tratamento, a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito. Por outro lado, o titular é também responsável por notificar a ERPI sempre que exista alteração dos seus dados pessoais.
 - c. *Direito ao esquecimento* - Direito a solicitar a eliminação dos seus dados pessoais quando estes já não forem necessários para os fins pelos quais foram inicialmente recolhidos. O direito ao esquecimento não é aplicável quando as disposições legais não o permitam.
 - d. *Direito à portabilidade* - Direito a obter uma cópia dos dados que forneceu, num formato estruturado e de leitura automática, que lhe permita facilmente transferir, copiar ou transmitir os dados pessoais de um serviço para outra entidade, sempre que tal seja automaticamente possível, e quando a licitude para recolha e tratamento de dados tiver sido obtida através de consentimento explícito ou de contrato. Também se verifica na situação em que o tratamento for realizado por meios automatizados.
 - e. *Direito à oposição* - Direito de se opor em qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos seus dados pessoais desde que se reúnam todas as condições necessárias para se opor ao tratamento.
 - f. *Direito à oposição ao tratamento automatizado* - Direito a opor-se ao tratamento dos dados para definição automática de perfis de cliente com base nas suas preferências e dados de utilização de serviço.
14. De acordo com as disposições do RGPD, o titular dos dados pode exercer a todo o tempo os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação, oposição e portabilidade, através de solicitação escrita para a sede da ERPI.
15. O Cliente/Residente e/ou familiar/responsáveis assumem no contrato de prestação de serviços que:
- a. Os dados pessoais a transmitir à Instituição são adequados, pertinentes e não excessivos, relativamente às finalidades visadas pelo respetivo tratamento;
 - b. A responsabilidade por qualquer reclamação (nomeadamente perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados) que resulte do incumprimento, por si, das normas da Proteção de Dados Pessoais e/ou, em especial, das garantias constantes no contrato de prestação de serviços, ficando a seu cargo o pagamento de quaisquer multas, sanções, indemnizações, danos e/ou

prejuízos em que a Instituição possa vir a ser condenada por tal incumprimento.

NORMA V

Objetivos do Regulamento

A ASSRNespereira na sua dinâmica organizacional rege-se por um conjunto de normas internas com o propósito de incrementar a qualidade dos serviços prestados, proporcionando o desenvolvimento de uma dinâmica de cooperação e de partilha de responsabilidades nas atividades desenvolvidas.

Assim o presente Regulamento Interno visa:

- 1) Promover o respeito pelos Clientes/utentes e os demais interessados;
- 2) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da ASSRNespereira;
- 3) Promover a participação ativa dos Clientes/Utente e/ou seus Representantes Legais ao nível da gestão da Resposta Social.

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta os seguintes serviços aos Clientes/Utentes:

- a. Alojamento;
 - b. Alimentação (adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas);
 - c. Cuidados de higiene e conforto;
 - d. Tratamento de roupa pessoal e da cama;
 - e. Higiene dos espaços;
 - f. Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
 - g. Serviços de enfermagem;
 - h. Cuidados médicos e articulação com o SNS;
 - i. Atividades de animação sociocultural;
 - j. Apoio no desempenho as atividades de vida diária;
 - k. Apoio psicossocial.
2. Disponibiliza ainda sempre que possível em condições mais favoráveis:
- a. Apoio ao Cliente nas deslocações ao exterior;
 - b. Aquisição de bens e serviços necessários ao Cliente/Utente;
 - c. Atividades de lazer no exterior (Visitas, Convívios, Cerimónias Religiosas, etc.).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos;
2. Grau de dependência,
3. Risco de isolamento social;
4. Situações de emergência social;
5. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o Cliente/Utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do mesmo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes dados e documentos:
 - 1.1. Nome completo (candidato/a e pessoa responsável);
 - 1.2. Número do BI/CC (candidato/a e pessoa responsável);
 - 1.3. Número de Identificação da Segurança Social (candidato/a);
 - 1.4. Número de Identificação Fiscal (candidato/a e pessoa responsável);
 - 1.5. Morada Completa (candidato/a e pessoa responsável);
 - 1.6. Contacto telefónico (candidato/a e pessoa responsável);
 - 1.7. Data de nascimento (candidato/a);
 - 1.8. Número do Serviço Nacional de Saúde (candidato/a);
 - 1.9. Profissão (candidato/a);
 - 1.10. Nota de liquidação de IRS ou declaração a comprovar que se encontra dispensado/a de apresentação de declaração de rendimentos (candidato/a);
 - 1.11. Comprovativo do valor mensal da pensão/reforma e/ou outros rendimentos (candidato/a);
 - 1.12. Declaração da farmácia com o gasto mensal em medicação crónica (candidato/a);
 - 1.13. Boletim de vacinas e Certificado Digital COVID-19 (candidato/a);
 - 1.14. Relatório médico a comprovar a situação clínica e a medicação prescrita (candidato/a);
 - 1.15. Outros documentos propostos pela direção e pelo Instituto de Segurança Social, I.P.
2. O horário de atendimento para candidatura estará afixado na Instituição em local visível.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Complexo Social Armando Soares no horário estabelecido;
4. Em caso de urgência devidamente comprovada, na admissão 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;
5. Se a Ficha de Inscrição se encontrar devidamente preenchida e os documentos solicitados forem fornecidos, o Diretor/a Técnico atribui à mesma um número de entrada (sequencial por data e ordem de chegada), sendo facultado o número como comprovativo da inscrição efetuada;
6. Se a Ficha de Inscrição não estiver completa e/ou a documentação solicitada não tiver sido fornecida, dar-se-á o processo como pendente, facultando 5 dias ao Candidato e ou/ Pessoa responsável para entrega da informação/documentação em falta;
7. A inscrição não será validada até à entrega da totalidade da documentação necessária;
8. A receção destas Fichas de Inscrição é da responsabilidade do Diretor/a Técnico (DT).

NORMA IX

CrITÉrios de Admissão

A análise e avaliao das candidaturas são feitas considerando os seguintes critérios, e os respetivos pontos, num máximo de 23, assim distribuídos:

1. Cliente encaminhado pelo Serviço de Segurança Social (4 pontos);
2. Idade do Candidato/a igual ou superior aos 65 anos (3 pontos);
3. Pessoa em Situao de Risco/Emergência Social (Máximo 11 pontos subdivididos *):
 - a) Não possuir recursos próprios (*5 pontos);
 - b) Ser isolado (*2 pontos);
 - c) Desajustamento familiar grave (*2 pontos);
 - d) A família não tenha possibilidade de prestar os cuidados necessários, pelas seguintes razões (*2 pontos):
 - Doença grave do membro do agregado familiar de quem depende;
 - Trabalho de todos os membros do agregado familiar fora do lar;
4. Naturalidade/residência (Máximo 3 pontos**):
 - a) Freguesia de Nespereira (**3 pontos);
 - b) Outras áreas de cobertura da ASSRN (**2 pontos);
 - c) Outras áreas (**1 ponto);
5. Candidato/a de outros serviços/respostas sociais da Instituio (1 ponto);
6. Ser benemérito (1 ponto).
7. Situaes especiais de admissão, serão analisadas caso a caso pela Direo.

NORMA X

CrITÉrios de Desempate

1. Antiguidade de inscrição;
2. Antiguidade de associado.

NORMA XI

Admissão

1. Recebida a candidatura, o Diretor/a Técnico procede à avaliação inicial de requisitos, visando esta cotar o cumprimento dos requisitos mínimos de admissão no Lar de Idosos;
2. Se existir vaga para o pedido do Candidato/a, o Diretor/a Técnico informa que este pedido será analisado pela Direção de acordo com os critérios de hierarquização e que no prazo de 15 dias úteis será contactado para ser informado sobre o resultado da decisão da Direção e respetiva justificação.
3. No caso de não haver vaga, o/a Candidato/a é informado/a através do telefone, e que se este o desejar, será integrado/a na Lista de Espera (LE), e informado/a do modo de gestão desta.
4. No caso de o/a Candidato/a não cumprir os critérios de admissão definidos, o Diretor/a Técnico informa sobre as razões da não admissibilidade na LE, através da Carta de Não admissibilidade.
5. Após decisão de admissão e transmissão da mesma ao/a Candidato/a (e aceitação por parte deste), é estabelecido, por escrito, o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, entre a Instituição e o Candidato e/ou Pessoa Responsável, devendo já constar do processo a documentação necessária.

NORMA XII

Acolhimento dos Novos Clientes/Utentes

No momento da entrada, o Diretor/a Técnico recebe o Cliente/utente e encaminha-o para a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, dá a conhecer as respetivas instalações, a Equipa Técnica e a Equipa de Colaboradores que vão acompanhar a sua estadia.

Em seguida, é conduzido para os seus aposentos onde se instalará com a ajuda dos Colaboradores de serviço no momento.

O processo de integração na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é desenvolvido durante o período de adaptação acordado com o Cliente/Utente, devendo como referência, não ser inferior a 3 meses.

NORMA XIII

Processo Individual do Cliente

Após admissão do Cliente/Utente, é constituído o Processo Individual do Cliente/Utente, que integra toda informação respeitante ao mesmo e os documentos e registos que lhe servem de suporte, começando pela Ficha de Inscrição.

O Cliente/Utente e/ou Pessoa responsável podem aceder à informação constante no processo, desde que devidamente justificado, e sem colocar em causa a confidencialidade das informações que contém.

Cada Processo Individual é atualizado, sempre que haja necessidade.

Os elementos relativos à saúde (diagnóstico médico e prescrições de momento relativas a alimentação, medicamentos e cuidados de saúde, entre outros) constam em processo clínico.

O processo individual do Cliente/Utente contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição (dados de identificação pessoal do cliente/utente, motivo do pedido, dados de identificação e contactos da pessoa significativa, rede de suporte e caracterização das incapacidades);
2. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (avaliação sumária da funcionalidade do Cliente/Utente, serviços a mobilizar, descrição do enquadramento familiar e/ou de suporte, descrição das condições socioeconómicas e critérios de admissibilidade);
3. Contrato(s);
4. Autorização de utilização de dados e imagem;
5. Tomada de conhecimento do regulamento interno;
6. Lista de pertences;
7. Avaliação Diagnóstica (breve caracterização individual e do agregado familiar do Cliente/Utente, situação socioeconómica, contexto habitacional, capacidade física e funcional, nível cognitivo, hábitos e gostos/interesses, avaliação das necessidades e potenciais do Cliente/Utente);
8. Plano Individual de Atividades;
9. Elementos sobre a situação social e financeira;
10. Registo de Ocorrências/Ausências.

NORMA XIV **Lista de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o Cliente/utente fica inscrito na lista de espera, registado em livro ou ficheiro próprio.

1. No prazo de 15 dias úteis após a entrega da Ficha de Candidatura completa, se for selecionado e não existir vaga, o/a Diretor/a Técnico informa o Idoso e /ou Família e inscreve-o na Lista de Espera;
2. O/A Diretor/a Técnico é responsável pela gestão da Lista de Espera, informando os candidatos periodicamente e/ou sempre que solicitado, da sua posição na Lista de Espera;
3. Quando o Candidato e/ou Família informa que não está interessado na sua manutenção na Lista de Espera, o/a Diretor Técnico arquiva o processo por um período mínimo de um ano e atualiza a lista de espera;
4. No caso de existir vaga para admissão e houver uma recusa por parte do Candidato e/ou a pessoa responsável, mesmo que pretendam manter inscrição ativa, apenas poderão fazê-lo por um período de um ano, sendo que, nesse momento, o candidato passará a ocupar a última posição da LE.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XV

Instalações

1. A Estrutura Residencial para Idosos da ASSRNespereira encontra-se situada, no Complexo Social Armando Soares, na Rua Armando Soares, na Freguesia de Nespereira, Concelho de Cinfães.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas possui as seguintes Instalações:
 - Área administrativa;
 - Gabinete Médico / enfermaria;
 - Serviços (cozinha, despensa; área de frio; vestiários; lavandaria; rouparia, arrecadações, dispensas);
 - Refeitório;
 - Salas de estar/copas;
 - Salas de atividades;
 - Casas de banho comuns;
 - Quartos duplos e individuais com casa de banho privada;
 - Casa de banho com banho assistido;
 - Cabeleireiro.
 - Pátio exterior;
 - Jardim exterior
 - Lavandaria e rouparia

NORMA XVI

Funcionamento

1. Alojamento

- a) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõe de quartos duplos. Os Clientes/Utentes ocupam os quartos em função do alojamento disponível no momento de admissão e adequado à sua situação. A transferência para outro quarto poderá ser feita caso a Direção e/ou Diretor/a Técnico/a considere necessário por alteração de estado civil, alterações das condições de saúde, questões de organização interna, entre outras;
- b) Em caso de doença passível de cuidados de enfermagem, devidamente reconhecidos pelo médico, os Clientes/Utentes podem ser transferidos para a enfermaria, regressando ao quarto que ocupava logo que tais cuidados não sejam necessários;
- c) O acesso ao espaço individual do Cliente/Utente, ou seja, o seu quarto será permitido à Pessoa Responsável/Familiares aquando da sua entrada na Estrutura Residencial

- para Pessoas Idosas, bem como, no momento das visitas apenas e só em caso do utente ser dependente ou se encontrar no quarto por motivos de doença, sempre acompanhado por um/a colaborador/a;
- d) As condições de privacidade e confidencialidade serão asseguradas de acordo com a gestão dos momentos das visitas e características físicas dos espaços;
 - e) Estão reunidas as condições de segurança das Instalações, bem como são realizadas rondas periódicas noturnas no sentido de prevenir alguma ocorrência.

2. Alimentação

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura uma alimentação adequada às necessidades dos utentes, de acordo com o seu estado de saúde e cuidados médicos prescritos.

Todas as refeições serão servidas no refeitório, podendo eventualmente ser servidas no quarto, mas em caso de doença impeditória e segundo análise da equipa médica e direção técnica. Por motivos de higiene e de saúde, não é permitido levar alimentos para fora do refeitório.

São fornecidas as seguintes refeições diárias:

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
9:00h – 10:00h	12:00h – 13:30h	16:00h – 17:00h	19:00h – 20:30h	23:00h – 24:00h

A Ementa será afixada semanalmente em local visível, para que os Clientes/utentes tenham conhecimento da mesma.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas fornecerá dietas, desde que seja justificado através de prescrição médica. A aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelos Clientes/Utentes ou Representantes Legais.

3. Tratamento de Roupas

As roupas pertença dos Clientes/Utentes, serão devidamente marcadas no ato de admissão a fim de evitar extravios ou trocas.

O tratamento de roupas é constituído pelos processos de lavagem e engomagem.

A lavagem e o tratamento de roupa pessoal que exija cuidados especiais de limpeza (ex: limpeza a seco), terão de ser suportadas pelo Cliente/Utente.

A ASSRNespereira não se responsabiliza por eventuais danos que possam registar-se na roupa pessoal dos Clientes/Utentes em consequência do tratamento da mesma na lavandaria da Instituição ou noutra subcontratada por esta, assim como, pelas perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela desaparecimento da etiqueta com numeração da roupa.

4. Higiene Pessoal

O serviço de higiene pessoal é garantido a todos os Clientes/Utentes, tendo o apoio direto dos/as colaboradores/as, aqueles que, por razões de dependência física ou psíquica, sejam incapazes de o fazer pelos seus próprios meios.

A encomenda/fornecimento de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência poderá ser realizada pela ERPI, a pedido do Cliente/Utente e/ou do seu Representante, não estando o preço dos mesmos incluído na mensalidade.

5. Higiene dos espaços

A higienização dos espaços na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas será efetuada, diariamente, de acordo com os planos elaborados.

Embora o serviço de higiene seja garantido pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, através de pessoal competente, os Clientes/Utentes poderão participar na manutenção dos espaços em geral, ou nos quartos que lhe foram destinados em particular, se para tal manifestarem vontade.

6. Assistência médica e enfermagem

A assistência médica e de enfermagem, será prestada em articulação com o Sistema Nacional de Saúde em períodos a definir, pretendendo prevenir e despistar precocemente as doenças degenerativas mais comuns neste escalão etário e minorar, tanto quanto possível, as situações de incapacidade física.

Tem igualmente o objetivo de acompanhar permanentemente o estado de saúde de cada um dos Clientes/Utentes, quer ao nível da medicação, quer de outras necessidades neste âmbito.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas disponibiliza um serviço de enfermagem aos seus Clientes/Utentes e um acompanhamento médico regular.

7. Horário de Funcionamento

Horário de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é de 24 horas por dia, todos os dias da semana.

8. Horário das Visitas

- a) O período normal de visitas, de Segunda a Domingo está estabelecido em 3 períodos, das 10h00 às 12:00h, das 14h00 às 16h00 e das 17h00 às 19h00;
- b) Visitas pontuais e devidamente justificadas, noutros horários, deverão ser previamente autorizadas pelo/a Diretor/a Técnico/a, ou quem a substitua;
- c) As visitas serão realizadas em espaços próprios para o efeito, como a sala de atividades, salas de convívio, espaço exterior como o jardim e esplanada, salvo em caso de doença ou limitação física pontual e/ou situação de dependência;
- d) Sempre que possível, todos os Clientes/Utentes deverão receber as visitas fora do quarto;

- e) De forma a salvaguardar a integridade e a privacidade dos Clientes/Utentes, durante os horários da higiene pessoal, os visitantes deverão aguardar o término da mesma;
- f) Não é permitido às visitas deixarem alimentos nos quartos e/ou darem aos utentes sem a supervisão dos/as colaboradores/as e/ou equipa técnica.

9. Saídas e Ausências da ERPI

Os Clientes/Utentes podem sair ou ausentar-se da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, desde que reúnam condições físicas e psíquicas para o efeito, avisem previamente o responsável de serviço e assinem o respetivo documento de saída.

As ausências por um dia ou mais devem ser previamente participadas e autorizadas pelo/a Diretor/a Técnico/a e/ou responsáveis dos serviço, bem como confirmadas pelo familiar responsável.

O Cliente/Utente deve deixar sempre a indicação, na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, do número de telefone, morada do local onde se encontra e data e hora prevista para o seu regresso.

Os familiares ou responsáveis pelo Cliente/Utente deverão comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a, por escrito, sempre que considerem que o/a cliente não reúne condições para sair livremente da ERPI.

10. Disciplina

10.1 Sempre que o Cliente/Utente tenha comportamentos que de algum modo prejudiquem a tranquilidade, o bom funcionamento, ou bem-estar necessários na Instituição, será sujeito às seguintes medidas:

- a) Advertência simples da responsabilidade do/a Diretor/a Técnico/a.
- b) Repreensão registada ou proibição de saída, em caso de reincidência de comportamentos, à consideração da Direção;
- c) Expulsão, em caso de recusa de alterar os seus comportamentos inadequados, à consideração da Direção.

10.2 Também aos familiares/responsáveis caso desrespeitem as normas da instituição poderão ser aplicadas as seguintes medidas:

- a) Advertência simples da responsabilidade do/a Diretor/a Técnico/a;
- b) Repreensão registada e comunicação à Direção, caso não acatem a advertência;
- c) Interdição de entrar nas instalações, desde que se verifique reincidência de comportamentos.

11. Guarda e Gestão de Bens

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas não se responsabiliza por bens ou valores cuja guarda não lhe seja expressamente confiada e de cuja entrega não tenha sido redigido documento comprovativo.

A ERPI, não assumirá qualquer responsabilidade pela segurança de valores ou objectos trazidos para as instalações da Instituição pelos respectivos Clientes/Utentes, pelos seus

familiares, cuidadores ou visitas, dado que qualquer bem guardado pelos utentes permanece sob sua conta e risco.

Os Cliente/Utentes que não tenham familiares/responsáveis/representantes legais, podem solicitar à Instituição para receber os vales postais das suas, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, I.P., Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas. As importâncias recebidas serão utilizadas para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao Cliente/Utente por sua solicitação.

No caso de o Cliente/utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão até à nomeação de um/a tutor/a.

A Instituição reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda de que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.

12. Óbito do Cliente/Utente

Em caso de óbito do Cliente/Utente, será comunicado à família para comparecer na Instituição, em tempo útil, com vista a proceder à realização do respetivo funeral.

No prazo de 24 horas (após o funeral) todos os bens do falecido permanecerão intocáveis, depois desse prazo, caso não haja indicação em contrário por familiares/responsáveis, os bens pessoais serão retirados dos quartos e arrumados, devendo ser reclamados no prazo máximo de 8 dias.

Os pertences do Cliente/Utentes, dinheiro e valores existentes são devolvidos, a quem de direito lhe pertençam, mas só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

As despesas com o funeral dos Clientes/Utentes são da inteira responsabilidade dos familiares/responsáveis, exceto se o Cliente/Utente não os tiver, caso em que a Instituição assume o compromisso, revertendo para a mesma o subsídio/benefício atribuído pela Segurança Social para o efeito. Neste último caso, se não existir uma comunicação prévia com a última vontade a ser cumprida do Cliente/Utente, escrita no processo individual, sem que implique encargos extras à Instituição, o funeral realizar-se-á segundo as normas da Instituição, sendo efetuado no cemitério da área onde a ERPI se encontra situada.

NORMA XVII

Disposições Complementares

1. Todos os meios complementares de diagnóstico não comparticipados pelo Serviço Nacional de Saúde serão de total responsabilidade dos Clientes e/ou Responsáveis Legais;
2. Proibido fumar em toda a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;

3. Não é permitido ter nos quartos fogões, aquecedores, velas, lamparinas;
4. Proibido o uso de ferros, botijas e cobertores elétricos nos quartos;
5. Está vedada a posse de armas ou outros objetos perigosos dentro da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
6. Qualquer caso omissos no presente regulamento será da resolução da Direção da instituição.

NORMA XVIII

Pagamento da Mensalidade

1. A mensalidade é paga até ao dia 10 do mês em curso e deverá ser paga diretamente na Secretaria da ASSRNespereira, sita na Rua Armando Soares, n.º 80, em Nespereira ou por transferência bancária;
2. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%. E de mais 10% passados 22 dias do prazo limite indicado na alínea 1). Os juros acumulam mensalmente;
3. Perante ausências de pagamentos superiores a 60 dias, após ser realizada uma análise individual do caso, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do Cliente/Utente, até regularização das mensalidades;
4. A tabela de preços estará afixada na entrada, em local visível.

NORMA XIX

Comparticipação Mensal/Mensalidades

As famílias devem contribuir para a estadia do Cliente/Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, mediante o pagamento de um valor estabelecido, de acordo com o Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho.

As mensalidades serão alvo de atualização no início de cada ano civil e/ou sempre que se verifique alterações das circunstâncias, designadamente no rendimento mensal. O Cliente/Utente e/ou responsável tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva mensalidade.

O cálculo será feito obedecendo à seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF - 12 \cdot D}{N}$$

Sendo:

- * RC= Rendimento «*per capita*» mensal
- * RF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
- * D= Despesas mensais fixas
- * N= Número de elementos do agregado familiar

3. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente: a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau; c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
4. Despesas fixas:
 - a) O valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - b) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - d) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
5. Prova de rendimentos e despesas:
 - a) A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação e documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal, ou seja a apresentação da nota de liquidação de IRS e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade;
 - c) A prova das despesas referidas nas alíneas a), b), c) do ponto anterior, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses;
6. Tendo em conta o estabelecido na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho (ponto 11.2.1 do anexo referente ao regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização de serviços e equipamentos sociais), “O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% e 90% de acordo com o grau de dependência. Assim para os clientes/Utentes da Estrutura Residencial para Pessoas idosas da ASSRNespereira as percentagens a aplicar são as seguintes:
 - Utentes dependentes 1.º grau e 2.º grau: 90%;
 - Utentes autónomos: 75%.
7. Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
5. Ainda de acordo com a referida Portaria, “a comparticipação familiar apurada nos termos do 12.1 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares”. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, ou seja a comparticipação familiar será estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, por documentos, assistindo à Direção da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas o direito da presunção dos mesmos.

6. Ainda de acordo com o referido Protocolo de Cooperação, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, e pelo período de referência anual, o somatório de todas as participações (utentes, segurança social e familiar), não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
7. Relativamente aos Clientes/Utentes da Estrutura residencial para Pessoas Idosas que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é de livre fixação o valor da participação familiar, não podendo ser recusada a celebração/revisão do acordo de cooperação para estes utentes;
8. As mensalidades serão atualizadas todos os anos (ano civil) de acordo com a lei em vigor ou sempre que ocorram alterações, designadamente no grau de dependência do Cliente/Utente ou no rendimento *per capita*.
9. . Serão solicitados os rendimentos mensais atualizados, servindo estes para a determinação da mensalidade final.
10. Não é permitido, como condição de acesso a vaga na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, todo e qualquer pagamento quer no ato de inscrição, quer no ato de admissão.
11. São serviços não incluídos nas mensalidades:
- Transporte a consultas externas de rotina;
 - Transporte em caso de situação de urgência;
 - Consultas Clínicas de especialidades;
 - Exames auxiliares de diagnóstico;
 - Intervenções cirúrgicas e/ou internamentos hospitalares;
 - Vestuário e calçado;
 - Fornecimento de fraldas, medicamentos, sondas nasogástricas, seringas de alimentação, algalias, sacos de urina ou colostomia, material para pensos, suplementos proteicos/vitamínicos;
 - Outras actividades específicas não descritas no plano mensal de atividades, tais como: cuidados de beleza, férias, passeios, formação, música, dança, entre outras;
 - Outros bens/serviços não essenciais;
 - Uso de telefone;
12. No caso de o Cliente/Utente ir passar férias com um familiar ou se ausentar da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas para esse efeito, não haverá redução no valor da mensalidade;
13. Há lugar a uma redução de 10 % na participação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado na entrada do edifício, em local visível, contendo a indicação do número de Recursos Humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXI

Gestão/Direção Técnica

Compete à Direção da ASSRNespereira a gestão da Resposta Social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, pugnando pelo cumprimento da legislação em vigor e do presente Regulamento.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é dirigida por um/a Diretor/a Técnico/a que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção da ASSRNespereira, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes/Utentes e / ou dos Representantes Legais

Constituem direitos dos Clientes/Utentes e/ou dos seus Representantes Legais os seguintes:

1. Obter esclarecimentos e/ou informações técnicas, mediante contacto pessoal a efetuar para o efeito com o/a Diretor/a Técnico/a em horário a combinar;
2. Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito;
3. Colaborar, quando solicitado, com o Pessoal Técnico no estabelecimento de estratégias que visem a melhoria do desenvolvimento social;
4. Participar em regime de voluntariado, sob a orientação técnica da Instituição, em actividades educativas e de animação;
5. Ser respeitado na sua identidade, personalidade, intimidade liberdade e direito de decisão;
6. Convidar e/ou receber visitas de familiares ou amigos, no horário e condições estabelecidas;
7. Gerir os valores, quando a condição o permita;
8. Beneficiar de todos os serviços postos à sua disposição, nomeadamente participar nas actividades, festas, passeios promovidos pela Instituição, de acordo com as suas capacidades, motivações e o número de pessoas a envolver na atividade;
9. Usufruir de um conjunto de serviços nomeadamente, alojamento, alimentação, cuidados de higiene e conforto, cuidados de saúde e animação;
10. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
11. Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros clientes;
12. Apresentar reclamações e sugestões para melhoria dos serviços prestados;
13. Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição;

14. Ausentar-se livremente da Instituição desde que cumpra o estipulado no Regulamento interno.

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes/Utentes

São deveres dos Clientes/Utentes:

1. Cumprir as normas do presente regulamento;
2. Pagar, mensalmente, o valor da participação que foi acordada;
3. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades que eventualmente venham a ser desenvolvidas;
4. Zelar pelo asseio e conservação das instalações e material que lhe é distribuído;
5. Contribuir para o bem-estar geral da Estrutura residencial para Pessoas Idosas, evitando situações de conflito, quer com os Clientes/Utentes, quer com o pessoal de serviço;
6. Não levar e/ou guardar comida ou outros objetos perecíveis para os quartos;
7. Não fumar dentro das instalações da instituição;
8. Não entrar acompanhado de animais domésticos;
9. Avisar sempre que se ausente da Instituição, através da assinatura da respectiva declaração;
10. Respeitar todos os colaboradores e residentes da Instituição;
11. Ter conhecimento do regulamento interno e fazê-lo cumprir;
12. Respeitar todos os clientes da Instituição;
13. Cumprir os horários estabelecidos;
14. Não exigir dos funcionários a prestação de funções que não sejam da sua competência;
15. Não fazer ruídos com rádios ou televisões ou outros, que possam perturbar o descanso e tranquilidade dos demais clientes;
16. Participar, tanto quanto possível na execução das atividades proporcionadas pela Instituição.

NORMA XXIV

Deveres dos Representantes Legais dos Clientes/Utentes

Constituem deveres dos Representantes Legais dos Clientes/Utentes os seguintes:

1. Providenciar pelo contato regular com o pessoal auxiliar, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o Cliente/Utente;
2. Informar a equipa de enfermagem e/ou médica, sobre as condições de saúde e características de comportamento do Cliente/Residente que possam envolver riscos para os mesmos ou para os outros;
3. Colaborar com o Pessoal Técnico na resolução de problemas referentes ao Cliente/Utente, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação à Instituição;

4. Proceder ao pagamento atempado das mensalidades acordadas nos termos do contrato celebrado;
5. Providenciar para o Cliente/Utente as roupas e objetos que forem solicitados pela Instituição;
6. Reclamar diretamente ao/à Diretor/a Técnico/a, verbalmente ou por escrito, quanto aos atos praticados pelo Pessoal Auxiliar, que por sua vez resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado;
7. Cumprir o Regulamento Interno.

NORMA XXV

Direitos da Instituição entidade gestora do serviço

Constituem direitos da Instituição os seguintes:

1. Ver cumprido o disposto no Estatuto e no Regulamento Interno;
2. Requirir o pagamento atempado das mensalidades acordadas no contrato junto do responsável solidário/Representantes Legais dos Clientes/utentes;
3. Exigir qualidade e rigor no serviço prestado pelos colaboradores;
4. Constituir um sistema de avaliação de desempenho dos seus colaboradores, subordinado aos princípios da justiça, igualdade e imparcialidade, com o objetivo de promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
5. Ser tratado com urbanidade pelos seus Clientes/Residentes e familiares destes;
6. Aplicar sanções disciplinares utilizando para isso, a advertência; repreensão registada; proibição de saída e/ ou expulsão da ERPI;
7. Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos Clientes/Residentes;
8. Suspender o contrato de prestação de serviços sempre que os Clientes/Residentes violem as regras constantes no mesmo e/ou no regulamento interno e coloquem em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como o relacionamento com terceiros.

NORMA XXVI

Deveres da Instituição

Constituem deveres da Instituição os seguintes:

1. Garantir o bom funcionamento dos serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com o Estatuto da Instituição e com o presente Regulamento;
2. Proceder à admissão de Clientes/Utentes de acordo com os critérios definidos no presente Regulamento;
3. Assegurar as condições de bem-estar dos Clientes/Utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados;

4. Assegurar a existência dos Recursos Humanos adequados ao bom funcionamento dos serviços;
5. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
7. Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes/Utentes atualizados, de acordo com as informações prestadas;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes/Utentes;
9. Garantir o conforto necessário ao bem-estar dos Clientes/Residentes;
10. Dispor de um livro de reclamações;
11. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
12. Assegurar as condições de bem-estar dos Clientes/Utentes e o respeito pela sua dignidade humana.

NORMA XXVII

Direitos dos Colaboradores

Os colaboradores da ERPI têm os seguintes direitos:

1. Consagrados na legislação em vigor, nomeadamente ter boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico, como moral;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões e/ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
5. A ser respeitado pelos Clientes/Utentes e pelos seus familiares/responsáveis, colegas de trabalho, superiores hierárquicos e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ERPI;
6. Consignados no Contrato Coletivo entre a a Confederação Nacional da Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais (FNSTFPS).

NORMA XXVIII

Deveres dos Colaboradores

Os colaboradores da ERPI têm os seguintes deveres:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, os Clientes/Utentes, familiares/responsáveis, visitantes e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ASSRNespereira;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;

4. Cumprir as ordens e instruções dos superiores hierárquicos em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
5. Guardar lealdade à ASSRNespereira, não divulgar informações referentes à Instituição, respeitando a privacidade e o sigilo profissional dos Clientes/Utentes e colaboradores;
6. Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados pela Instituição;
7. Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria dos serviços da ERPI, de forma a assegurar maior eficiência e eficácia dos mesmos;
8. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
9. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as orientações dadas pelos representantes da Instituição;
10. Consagrados na legislação em vigor, no Contrato Coletivo entre a a Confederação Nacional da Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais (FNSTFPS).

NORMA XXIX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente/Utente ou o seu Representante Legal e a Entidade Gestora da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços.

Deverá ainda ser celebrado, entre os responsáveis pelo pagamento da comparticipação familiar e a Entidade Gestora da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, por escrito, um Contrato de Comparticipação Familiar.

NORMA XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição

O incumprimento reiterado das normas do Regulamento Interno pelo Cliente/Utente e/ou o Representante Legal constitui à ASSRNespereira o direito de resolver o contrato.

NORMA XXXI
Livro de reclamações/elogios

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações e elogios, que poderão ser solicitados sempre que desejado.

NORMA XXXII
Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os Por Facto Nã o Imputá vel à Instituiçã o

O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa do Cliente/Utente ou Representante Legal, com a antecedência mínima de 30 dias.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII
Alteraçã oes ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção Técnica, deverá informar os Clientes/Utentes ou seus Representantes Legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da Resposta Social, Instituto de Segurança Social, I.P.

NORMA XXXIV
Disposiçã oes Transitórias

A questão do funcionamento (Norma XVI), nomeadamente no que diz respeito à disposição dos espaços, horários, visitas, saídas e ausências, devido pandemia COVID-19, serão organizados de acordo com o Plano de Contingência em vigor.

NORMA XXXV
Integraçã o de Lacunas

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

NORMA XXXVI
Entrada em Vigor

O Presente regulamento foi aprovado em Reunião da Direção realizada a 20/11/2021 e entra em vigor a 01/12/2021.

Este regulamento após aprovado pelos serviços competentes, encontra-se disponível para consulta na secretaria da Instituição e no site: <http://www.assrnespereira.org>.

Nespereira, 20 de Novembro de 2021