

2017

Regulamento Interno – Estrutura Residencial  
para Idosos



ASSR Nespereira

18-11-2017

**O Presidente da Direção:**

---

António Cláudio Semblano de Oliveira)

**Aprovado em Reunião de Direção, no dia 18/11/2017**

## ÍNDICE

Capitulo 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
Objetivos do Regulamento.....	7
NORMA V .....	7
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	7
CAPÍTULO II .....	8
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	8
NORMA VI .....	8
Condições de Admissão.....	8
NORMA VII .....	8
Candidatura.....	8
<b>NORMA VIII</b> .....	9
<b>Critérios de Admissão</b> .....	9
<b>NORMA IX</b> .....	9
<b>Critérios de Desempate</b> .....	9
NORMA X.....	9
Admissão .....	9
NORMA XI.....	10
Acolhimento dos Novos Clientes.....	10

NORMA XII.....	10
Processo Individual do Cliente .....	10
NORMA XIII.....	11
Lista de Espera.....	11
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>11</b>
<b>INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>11</b>
NORMA XIV .....	11
Instalações.....	11
<b>NORMA XV.....</b>	<b>12</b>
<b>Funcionamento.....</b>	<b>12</b>
7. Horário de Funcionamento .....	13
NORMA XVI .....	15
Disposições Complementares .....	15
NORMA XVII .....	15
Pagamento da Mensalidade.....	15
NORMA XIX.....	18
Quadro de Pessoal.....	18
NORMA XX.....	18
Gestão/Direção Técnica .....	18
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>19</b>
<b>DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>19</b>
NORMA XXII.....	19
Deveres dos Clientes/Utentes.....	19
NORMA XXIII.....	20
Deveres dos Representantes Legais dos Clientes/Utentes.....	20
NORMA XXIV .....	20
Direitos da Instituição entidade gestora do serviço.....	20

NORMA XXV .....	21
Deveres da Instituição.....	21
NORMA XXVI .....	21
Contrato .....	21
NORMA XXVII .....	21
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição.....	21
NORMA XXVIII .....	22
Livro de reclamações.....	22
NORMA XXIX.....	22
Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os Por Facto Nã o Imputá vel à Instituiçã o .....	22
CAPÍTULO V .....	22
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	22
NORMA XXX.....	22
Alteraçõ es ao Regulamento .....	22
NORMA XXXI.....	23
Integraçã o de Lacunas.....	23
NORMA XXXII.....	23
Entrada em Vigor.....	23

## **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 Idosos, com sede no Complexo Social: “Armando Soares”, em Nespereira, Cinfães, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Viseu, em 10-12-2012, pertencente à Instituição Particular de Solidariedade Social e Recreativa de Nespereira, rege-se pelas normas seguintes.

#### **NORMA III**

##### **Legislação Aplicável**

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

- 1) Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio – Cooperação entre a ISS e as IPSS;
- 2) Decreto-Lei 64/2007 de 14 de Março;
- 3) Circular n.º 3 de 02/05/1997, da Direcção-Geral da Acção Social;
- 4) Circular n.º 4 de 16/12/2014, da Direcção-Geral da Acção Social;
- 5) Circular n.º 5 de 23/12/2013, da Direcção-Geral da Acção Social;
- 6) Protocolo bienal de Cooperação, celebrado entre o Governo Português e a CNIS;
- 7) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro- Revisão do estatuto das IPSS
- 8) Manuais Qualidade do Instituto de Segurança Social, I.P. (onde constam os fluxogramas que apresentamos em anexo);
- 9) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, define os critérios, as regras e as formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS,IP e as IPSS’S;
- 10) Estatutos da Instituição;

## **NORMA IV**

### **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 Idosos da ASSRNespereira;
- 3) Promover a participação ativa dos Clientes/Utente e/ou seus Representantes Legais ao nível da gestão da Resposta Social.

## **NORMA V**

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial para Idosos presta os seguintes serviços aos Clientes/Utentes:
  - a. Estadia, alimentação;
  - b. Cuidados de higiene e conforto;
  - c. Tratamento de roupa pessoal e da cama;
  - d. Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência na Estrutura Residencial para Idosos;
  - e. Serviços de enfermagem;
  - f. Apoio médico e articulação com o SNS;
  - g. Atividades de animação sociocultural;
2. Disponibiliza ainda sempre que possível em condições mais favoráveis:
  - a. Acompanhamento Psicológico;
  - b. Apoio ao Cliente nas deslocações ao exterior;
  - c. Aquisição de bens e serviços necessários ao Cliente/Utente;
  - d. Atividades de lazer no exterior (Visitas, Convívios, Cerimónias Religiosas, etc.)

## **CAPÍTULO II**

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

#### **NORMA VI**

##### **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 VII**

##### **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 documentos:
  - 1.1. Cartão do cidadão do Candidato e/ou da Pessoa responsável;
  - 1.2. Cópia do Numero de Identificação Fiscal do Candidato e/ou da Pessoa responsável;
  - 1.3. Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou outro subsistema;
  - 1.4. Cópia do Cartão de Utente do Sistema Nacional de Saúde ou de outro subsistema de saúde;
  - 1.5. Cópia do recibo de Pensão/Reforma do Candidato e outros rendimentos;
  - 1.6. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do Candidato bem como da medicação prescrita;
  - 1.7. Comprovativo de residência;
  - 1.8. Declaração assinada pelo Candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo;
  - 1.9. Outros documentos propostos pela direção e pelo instituto de segurança social;
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, exceto o mencionado no ponto 1.6;



5. Se a Ficha de Inscrição se encontrar devidamente preenchida e os documentos solicitados forem fornecidos, o Diretor 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 Técnico (DT).

### **NORMA VIII**

#### **CrITÉrios de Admissão**

A análise e avaliao das candidaturas são feitas considerando os seguintes crITÉrios, e os respetivos pontos num máximo de 20, assim distribuídos:

1. Pessoa social e economicamente desfavorecidas (3)
2. Cliente encaminhado pelos Serviços de Segurança Social; (2 pontos)
3. Idade do Candidato igual ou superior aos 65 anos (2 pontos)
4. Pessoa em Situao de Risco/Emergência Social (Máximo 8 pontos subdivididos \*):
  - a) Ser isolado (\*2);
  - b) Não possuir recursos próprios (\*2);
  - c) Desajustamento familiar grave (\*2);
  - d) A família não tenha possibilidade de prestar os cuidados necessários, pelas seguintes razões (\*2):
    - 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\*\*):
  - Freguesia de Nespereira – \*\*3 pontos
  - Outras áreas de cobertura da ASSRN – \*\*2 pontos
  - Outras áreas – \*\*1 ponto
5. Candidato 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 IX**

#### **CrITÉrios de Desempate**

1. Antiguidade de associado;
2. Antiguidade de inscrio.

### **NORMA X**

#### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, o Diretor 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, o Diretor 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 Candidato é informado através do telefone, e que se este o desejar, será integrado na Lista de Espera (LI), e informado do modo de gestão desta.
4. No caso de o Candidato não cumprir os critérios de admissão definidos, o Diretor Técnico informa sobre as razões da não admissibilidade na LI, através da Carta de Não admissibilidade.
5. Após decisão de admissão e transmissão da mesma ao Candidato (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 XI**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

No momento da entrada, o Diretor Técnico recebe o Cliente/utente e encaminha-o para a Estrutura Residencial para Idosos, 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 Idosos é desenvolvido durante o período de adaptação acordado com o Cliente/Utente, devendo como referência, não ser inferior a 3 meses.

## **NORMA XII**

### **Processo Individual do Cliente**

O processo individual do Cliente/Utente onde consta:

1. Identificação pessoal (ficha de inscrição e copia dos documentos apresentados pelo Cliente/Utente e/ou responsável no processo de candidatura);
1. Contrato;
2. Elementos sobre a situação social e financeira;
3. Elementos relativos à saúde (diagnóstico médico e prescrições de momento relativas a alimentação, medicamentos e cuidados de saúde)
4. Elementos relativos à pessoa de referência/responsável do Cliente/Utente (familiar, representante legal ou outro);
5. Plano Individual;
6. Necessidades específicas do Cliente/Utente;
  - a) 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;

- b) 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;
- c) Cada Processo Individual é atualizado, no mínimo semestralmente.

### **NORMA XIII**

#### **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.

A validade da candidatura é de 2 anos, no entanto se houver alteração da situação do candidato, esta deve ser comunicada.

1. No prazo de 15 dias úteis após a entrega da Ficha de Candidatura completa, se for selecionado e não existir vaga, o Diretor Técnico informa o Idoso e /ou Família e inscreve-o na Lista de Espera;
2. O Diretor Técnico é responsável pela gestão da Lista de Espera, informando os candidatos periodicamente, pelo menos semestralmente, 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 Diretor Técnico arquiva o processo por um período mínimo de um ano e atualiza a lista de espera.

### **CAPÍTULO III**

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

#### **NORMA XIV**

##### **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 Idosos 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 XV**

### **Funcionamento**

#### **1. Alojamento**

- a) A Estrutura Residencial para Idosos 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 Técnico considere necessário por alteração de estado civil, alterações das condições de saúde, questões de organização interna, e 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 Idosos, 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 colaborador
- 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 Idosos assegura uma alimentação adequada às necessidades dos utentes, segundo o 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 direção técnica. Por motivos de higiene e de saúde, não é permitido levar alimentos para fora do refeitório.

São fornecidas as seguintes refeições diárias:

<b>Pequeno-almoço</b>	<b>Almoço</b>	<b>Lanche</b>	<b>Jantar</b>	<b>Reforço</b>
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 Idosos fornecerá dietas desde que seja apresentada uma declaração médica.

### **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.

### **4. Higiene Pessoal**

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

### **5. Higiene dos espaços**

A higienização dos espaços na Estrutura Residencial para Idosos será efetuada de acordo com os planos elaborados.

Embora o serviço de higiene seja garantido pela Estrutura Residencial para Idosos, 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 Idosos 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 Idosos 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 4 períodos, das 10h00 às 12:00h, das 14h00 às 16h00h, das 17h00 às 19h00 e das 20h00 às 21h00;
- b) Visitas pontuais e devidamente justificadas, noutros horários, deverão ser previamente autorizadas pelo Diretor Técnico, 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 e salvo em caso de doença ou limitação física pontual e/ou situação de dependência.
- d) Não é permitido às visitas deixarem alimentos nos quartos e/ou darem aos utentes sem a supervisão dos colaboradores e/ou equipa técnica;

## **9. Saídas e Ausências do Lar**

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

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

Sempre que se trate de uma saída prolongada, deve deixar indicação na Estrutura Residencial para Idosos, do n.º de telefone e morada do local onde se encontra.

## **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 Diretor Técnico.
- 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 Diretor Técnico.
- 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. Depósito e Guarda de Bens**

A Estrutura Residencial para Idosos não se responsabiliza por dinheiros, valores e objetos dos Clientes/Utentes que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda.

A Estrutura Residencial para Idosos apenas se responsabiliza pelos objetos e valores que os Clientes/Utentes entreguem à sua guarda. Toda e qualquer entrega de objetos e valores está associada a:

- a) Contrato de Custódia onde são salvaguardados os valores e objetos a guardar, bem como todos os elementos relevantes para o controlo das operações de entrega e levantamento de fundos.

A entrega e restituição de objetos ou valores depositados pelos Clientes/Utentes faz-se contra recibo, ao próprio, nos serviços administrativos da instituição.

## **12. Óbito do Cliente**

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

As despesas do funeral dos Clientes/Utentes serão suportadas pelos familiares, todos os bens do falecido permanecerão intocáveis. No prazo de 24 horas (após o funeral) deverá ser feito um inventário na presença de um familiar e de um elemento da Instituição. Na falta daquele, estarão duas testemunhas idóneas que assinarão o inventário.

Feito o inventário, os pertences do Cliente/Utentes, dinheiro e valores existentes são devolvidos, contra recibo, a quem de direito lhe pertençam, mas só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas da estrutura residencial para idosos.

Em caso de Cliente/Utente carenciado ou sem família, a instituição encarregar-se-á da realização do funeral, revertendo para a mesma o subsídio atribuído pela Segurança Social para o efeito.

## **NORMA XVI**

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

## **NORMA XVII**

### **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, em Nespereira ou por transferência bancária.

2. Na secretaria/ estará afixada uma tabela de preços.
3. 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 6. Os juros acumulam mensalmente;
4. Perante ausências de pagamentos superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do Cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. No caso de o Cliente/Utente ir passar férias com um familiar ou se ausentar da Estrutura Residencial para Idosos para esse efeito, por um período superior a 15 dias terá uma redução de 10% do valor da mensalidade. Caso a ausência seja superior a 30 dias não pagará mensalidade nesse mês.

## **NORMA XVIII**

### **Comparticipação Mensal/Mensalidades**

1. Os Clientes/Utentes devem contribuir para a sua estadia na Estrutura Residencial para Idosos com a percentagem prevista na lei de acordo com a Circular n.º 4, de 16/12/2014, da Direcção-Geral da Acção Social, que estabelece as normas reguladoras das participações dos Clientes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos sociais, que será alvo de atualização no início de cada ano. O cálculo será feito obedecendo à seguinte fórmula:

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

Sendo:

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

2. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

3. 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,

4. 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 declaração de IRS, respetiva nota de liquidação 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;
5. Tendo em conta o estabelecido na circular n.º4, de 16/12/2014 (alínea B ponto 12.1), “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 idosos da ASSRNespereira as percentagens a aplicar são as seguintes:
- Utentes dependentes 2.º grau ou superior: 90%
  - Utentes dependentes 1.º grau: 87,5%
  - Utentes autónomos: 75%
6. Para a resposta social Estrutura Residencial para Idosos, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
7. Ainda de acordo com a referida norma (alínea B 12.2) “À 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 e assistindo à Direção da Estrutura Residencial para Idosos o direito da presunção dos mesmos. A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do Cliente/Utente verificado no equipamento no ano anterior.
8. 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 comparticipações (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%.
9. Relativamente aos Clientes/Utentes da Estrutura residencial para Idosos que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é de livre fixação o valor da comparticipação familiar, não podendo ser recusada a celebração/revisão do acordo de cooperação para estes utentes;
10. As mensalidades serão atualizadas todos os anos (ano civil) de acordo com a lei em vigor. Serão solicitados os rendimentos mensais atualizados, servindo estes para a determinação da mensalidade final.
11. Não é permitido, como condição de acesso a vaga na Estrutura Residencial para Idosos, todo e qualquer pagamento quer no ato de inscrição, quer no ato de admissão.
12. 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;

- Fornecimento de fraldas, medicamentos, 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;
13. De acordo com a circular n.º 4 de 16-12-2014, a redução da comparticipação familiar mensal deverá ser de 10% quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 15 dias seguidos.

### **NORMA XIX**

#### **Quadro de Pessoal**

O Quadro de Pessoal da ASSRNespereira encontra-se afixado na receção/secretaria do edifício contendo a indicação dos Recursos Humanos da Instituição, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

<b>Quantidade</b>	<b>Categoria</b>
1	Diretor Técnico
1	Animador Sociocultural
12	Ajudante de Ação Direta
4	Trabalhadores Auxiliares de Serviços Gerais
1	Lavadeira
1	Enfermeiro
1	Médico (Avença)

### **NORMA XX**

#### **Gestão/Direção Técnica**

Compete à Direção da ASSRNespereira a gestão da Resposta Social da Estrutura Residencial para Idosos, pugnando pelo cumprimento da legislação em vigor e do presente Regulamento. A Estrutura Residencial para Idoso é dirigida por um Diretor Técnico 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 XXI**

##### **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 Diretor Técnico 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 atividades educativas e de animação;
5. Ser respeitado na sua identidade, personalidade e intimidade;
6. Convidar e/ou receber visitas de familiares ou amigos, no horário e condições estabelecidas;
7. Gerir os seus próprios recursos económicos, sempre que tenha autonomia para isso;
8. Beneficiar de todos os serviços postos à sua disposição;
9. Dirigir reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados, através do Diretor Técnico;

#### **NORMA XXII**

##### **Deveres dos Clientes/Utentes**

São deveres dos Clientes/Utentes:

1. Cumprir as normas do presente regulamento;
2. Pagar, mensalmente, o valor da comparticipação 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 Idosos, evitando situações de conflito, quer com os Clientes/Utentes, quer com o pessoal de serviço;
6. Não transportar 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.

## **NORMA XXIII**

### **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 o Diretor Técnico, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as condições de saúde e características de comportamento do Cliente 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 fixadas para a frequência do estabelecimento;
5. Providenciar para o Cliente/Utente as roupas e objetos que forem pedidos pela Instituição e corresponder à sua entrega sempre que tal for solicitado;
6. Reclamar diretamente ao Diretor Técnico, 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 XXIV**

### **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. Notificar os Representantes Legais dos Clientes para o pagamento atempado das mensalidades;
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 e familiares destas;
6. Aplicar sanções disciplinares utilizando para isso, a advertência; repreensão registada; proibição de saída e/ ou expulsão do Lar;
7. Suspender o contrato de alojamento sempre que os Clientes violem as regras constantes deste regulamento e ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como o relacionamento com terceiros.

## **NORMA XXV**

### **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;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes/utentes;
9. Dispor de um livro de reclamações;
10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
11. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes/utentes e o respeito pela sua dignidade humana.

## **NORMA XXVI**

### **Contrato**

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

Deverá ainda ser celebrado, entre os responsáveis pelo pagamento da comparticipação familiar e a Entidade Gestora da Estrutura Residencial para Idosos, por escrito, um Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.

## **NORMA XXVII**

### **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 XXVIII**  
**Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

**NORMA XXIX**  
**Cessação da Prestação de Serviços Por Facto Não Imputável à Instituição**

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

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXX**  
**Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção Técnica, deverá informar e contratualizar com 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, Segurança Social.

**NORMA XXXI**  
**Disposições Transitórias**

1. As alterações ao valor da mensalidade, resultantes da aplicação do presente regulamento e consequentes adendas contratuais, para os utentes com contrato anterior a 01/12/2017, dispõe de um mecanismo de salvaguarda, que consiste num aumento faseado no valor apurado, de 35% da diferença em 01/01/2018, 35% da diferença em 01/01/2019 e 30% da diferença em 01/01/2020.
2. A diferença resultante da presente alteração, elimina diferença eventualmente resultante de alteração anterior, ainda a ser paga faseadamente.

**NORMA XXXII**  
**Integração 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 XXXII**  
**Entrada em Vigor**

O Presente regulamento foi aprovado em Reunião da Direção realizada a 18/11/2017 e entra em vigor a 06/01/2018.

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

Nespereira, 5 de janeiro de 2018