

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I..... | 7 |
| DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 7 |
| NORMA I | 7 |
| Âmbito de Aplicação | 7 |
| NORMA II | 7 |
| Legislação Aplicável | 7 |
| NORMA III | 7 |
| Objectivos do Regulamento | 7 |
| NORMA IV | 8 |
| Definição e Objectivos da ERPI | 8 |
| CAPÍTULO II..... | 9 |
| PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES | 9 |
| NORMA V | 9 |
| Processo de Admissão | 9 |
| NORMA VI | 9 |
| Condições de Admissão/Inscrição/Candidatura | 9 |
| NORMA VII | 10 |
| CrITÉrios de Selecção e priorização na Admissão | 10 |
| Admissão – Instrução do processo Individual do Cliente | 12 |
| NORMA IX | 13 |

| | |
|--|----|
| Classificação dos clientes | 13 |
| NORMA X | 13 |
| Protecção de dados pessoais | 13 |
| NORMA XI | 13 |
| Listas de Espera | 13 |
| CAPITULO III | 15 |
| INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO | 15 |
| NORMA XII | 15 |
| Instalações | 15 |
| NORMA XIII | 15 |
| Funcionamento | 15 |
| NORMA XIV | 15 |
| Entrada e Saída de Visitas/Clientes | 15 |
| NORMA XV | 16 |
| Cálculo do Rendimento/Tabela de Participações | 16 |
| NORMA XVI | 17 |
| Revisão da Participação familiar | 18 |
| NORMA XVII | 18 |
| Pagamento da Mensalidade | 18 |
| NORMA XVIII | 19 |
| Serviços incluídos na mensalidade | 19 |
| NORMA XIX | 19 |
| Serviços não incluídos na mensalidade | 19 |

| | |
|--|----|
| NORMA XX | 19 |
| Controlo dos pertences do Cliente | 20 |
| NORMA XXI | 20 |
| Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes | 20 |
| CAPÍTULO IV | 20 |
| RECURSOS HUMANOS | 21 |
| NORMA XXII | 21 |
| Quadro de Pessoal/Formação | 21 |
| NORMA XXIII | 21 |
| Direcção Técnica | 21 |
| CAPÍTULO V | 21 |
| DIREITOS E DEVERES | 21 |
| NORMA XXIV | 22 |
| Direitos e Deveres dos Clientes | 22 |
| NORMA XXV | 23 |
| Direitos e Deveres da Direcção da ADCS Aldeia de S. Sebastião | 23 |
| NORMA XXVI | 24 |
| Livro de Reclamações | 24 |
| NORMA XXVII | 25 |
| Livro de Registo de Ocorrências | 25 |
| CAPÍTULO VI | 25 |
| DISPOSIÇÕES FINAIS | 25 |
| NORMA XXVIII | 25 |

| | |
|---|-----------|
| Alterações ao Regulamento | 26 |
| NORMA XXIX | 26 |
| Integração de Lacunas..... | 26 |
| NORMA XXX | 26 |
| Disposições Complementares | 26 |
| NORMA XXXI | 26 |
| Entrada em Vigor..... | 26 |

REVISÕES E APROVAÇÃO

| DATA | REVISÃO | CONTEÚDO DA REVISÃO |
|------------|---------|---------------------|
| 01-07-2009 | 00 | VERSÃO ORIGINAL |
| 28-12-2013 | 01 | REVISÃO GERAL |
| 07-03-2015 | 02 | REVISÃO GERAL |
| 22-07-2016 | 03 | REVISÃO GERAL |
| 12-06-2017 | 04 | REVISÃO GERAL |
| 07-08-2019 | 05 | REVISÃO GERAL |
| 28-02-2020 | 05 | REVISÃO PARCIAL |

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação Desportiva Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião (ADCS), pessoa colectiva nº 502697660, sediada no Largo da Igreja nº6, 6355-041 Aldeia S. Sebastião, freguesia de Castelo Bom no Concelho de Almeida, designada por Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 26/07/2009, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) rege-se pelo estipulado na legislação:

- Portaria nº67/2012 de 21 março 2012;
- Portaria 218 – D/2019 de 15 julho 2019;
- Portaria nº 196-A/2015 de 01 julho 2015
- Manual de Gestão da Qualidade para a resposta social de ERPI;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- Compromisso de Cooperação para o sector social e solidário;
- Circulares de orientação técnica;

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Definição e Objectivos da ERPI

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é uma resposta social desenvolvida em alojamento colectivo de utilização temporária ou permanente. Esta resposta social tem como objectivos:

- Acolher pessoas idosas, ou outras, cuja situação social, familiar, económica e /ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- Proporcionar alojamento temporário ou permanente, como forma de apoio à família;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;
- Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Processo de Admissão

São condições dos Clientes nesta instituição:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente, e mediante deliberação do Conselho de Administração, admitem-se candidatos com idade inferior;
2. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direção após parecer da equipa técnica;
3. A admissão é formalizada por contrato de prestação de serviços entre o cliente e /ou significativos e presidente da direção;
4. Manifestar vontade em ser admitido por escrito (pré-inscrição);
5. Deverão ainda ser entregues todos os documentos atualizados comprovativos do cliente e do(s) responsável(eis) referidos na norma seguinte do presente regulamento.

NORMA VI

Condições de Admissão/Inscrição/Candidatura

1. Até ao momento da Entrevista de Admissão, o cliente, deve fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico ou atestado, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração em conformidade com a CNPD (Comissão Nacional de Protecção de Dados) assinada pelo cliente e/ou responsável em como autoriza a cópia de documentos pessoais e a informatização dos dados para efeitos de elaboração de processo de cliente;
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos deverão ser entregues na secretaria do Lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião.
3. O período de candidatura decorre durante todo o ano, excepto Domingo de Páscoa, Dia de Natal e Dia de Ano Novo.
 - 3.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9h às 12h e das 14h às 18h.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela ou procuração para exercício de direitos.

5. Em casos de admissão com carácter extraordinário, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Selecção e priorização na Admissão

Concluído o processo inicial de análise da situação, será a inscrição do candidato a Cliente presente a decisão da Direção e Direção Técnica, sendo seleccionados de acordo com os seguintes critérios e ponderação:

| Critérios | Ponderação | Pontuação (0 a 10) |
|---|------------|--|
| Desfavorecimento social | 0.15 | <ul style="list-style-type: none"> - Pessoa desfavorecida ou carenciada (sem rendimentos e sinalizada por entidades: GNR/PSP, CPCJ, Câmara ou outras): 10 - Pessoa com pequenos indicadores de desfavorecimento (comportamentos de risco): 5 - Pessoa não desfavorecida nem carenciada: 0 |
| Idade do Cliente | 0.10 | <ul style="list-style-type: none"> - Mais de 80 anos :10 - De 65 a 80 anos :5 - Menos de 65 anos :0 |
| Naturalidade ou residência na área geográfica | 0.15 | <ul style="list-style-type: none"> - Residente na freguesia: 10 - Residente no concelho: 5 - Não reside: 0 |
| Isolamento social ou geográfico | 0.10 | <ul style="list-style-type: none"> - Vive isolado, ou com cônjuge mas que não ajuda na satisfação das necessidades:10 - Recebe visitas e/tem acompanhamento esporádico (resposta social de Centro de Dia ou SAD ou familiar): 5 - Vive acompanhado permanentemente: 0 |
| Insuficiência de recursos | 0.10 | <ul style="list-style-type: none"> - Rendimentos inferiores a 300 euros mensais e/ou |

| | | |
|--|------|---|
| económicos e de condições habitacionais | | <p>condições habitacionais desadequadas (sem casa própria ou arrendada, ou sem as principais divisões): 10</p> <p>- Recursos económicos (entre 300 a 600 euros mensais) e/ou condições habitacionais medianas/razoáveis (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 5</p> <p>- Rendimentos mensais superiores a 600 euros e/ou condições habitacionais adequadas (casa própria ou arrendada com as principais divisões):0</p> |
| Ausência ou indisponibilidade da família | 0.10 | <p>- Inexistência de retaguarda familiar: 10</p> <p>- Existência de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5</p> <p>- Existência de retaguarda familiar: 0</p> |
| Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social | 0.08 | <p>- Situação encaminhada: 10</p> <p>- Situação não encaminhada: 0</p> |
| Elementos de referência a frequentar a instituição | 0.10 | <p>- Existência de familiar directo (conjugue, filhos, pais e/ou irmãos/cunhados) integrado na resposta social: 10</p> <p>- Existência de outros familiares não directos integrados na resposta social: 5</p> <p>- Inexistência de familiar integrado na resposta social: 0</p> |
| Clientes beneméritos e associados, entre estes os Honorários | 0.07 | <p>- Clientes ou familiares directos sócios ou beneméritos: 10</p> <p>- Não sócios ou não beneméritos: 0</p> |
| Outros, definidos pela direcção da instituição | 0.05 | <p>- Outras circunstâncias ponderadas: 10</p> <p>- Sem outros critérios ponderados: 0</p> |

Excluem-se da aplicação destes critérios, as vagas reservadas á gestão da Segurança Social.

1. Se o pedido de admissão for deferido, a Diretora Técnica fará a convocação no prazo de 15 dias úteis através da carta de aceitação da admissão ou contacto telefónico/presencial ou via e-mail para ser informado sobre o resultado da decisão da Direção.

2. 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, e informado do modo de gestão desta.

3. No caso de o Candidato não cumprir os critérios de admissão definidos, a Diretora Técnica informa sobre as razões da não admissibilidade na LI, através da Carta de Não admissibilidade

4. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA VIII

Admissão – Instrução do processo Individual do Cliente

1. O cliente admitido na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o cliente admitido ou o seu legítimo representante deverá assinar um Contrato de Prestação de Serviço no qual se estabelece o valor da mensalidade, assim como os serviços a prestar pela ADCS. Será também elaborado o processo individual do cliente pela Directora Técnica, ao qual o cliente tem acesso e, sempre que solicitar, ser-lhe-á facultada cópia.

Do processo individual de cada cliente constará:

- Identificação do residente;
- Data de admissão;
- Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- Termo de responsabilidade;
- Exemplar do Contrato de prestação de Serviços;
- Processo de Saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
- Plano de Cuidados Individuais, com as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão;
- Registo de período de ausências, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

Para além destes elementos estará a informação da situação social e financeira, as necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes. Este processo individual é confidencial e de acesso restrito, sendo a Directora Técnica a responsável pela protecção dos dados nele contidos, bem como a manipulação, alteração ou fornecimento dessas informações a outros, quando estritamente

necessário. Estas informações do processo individual de cada cliente fazem parte da plataforma informática *QualityAlive*.

2.No acto da admissão é devido o pagamento do valor da mensalidade do mês corrente a partir da data do compromisso assumido.

NORMA IX

Classificação dos clientes

1) No momento da admissão, o cliente será referenciado, atendendo ao seu estado físico e mental, numa das seguintes categorias:

a) **Independente ou autónomo**: se realiza todas as atividades de vida diária; participa nas actividades sócio culturais e apresentam pouca ou nenhuma limitação física;

b) **Semi-dependente**: se devido ao seu estado físico e/ou mental necessitar de auxílio para algumas das atividades de vida diária; fisicamente com limitações e ajudas técnicas para se movimentarem;

c) **Dependente**: se devido ao seu estado físico e/ou mental estiver totalmente dependente de outra pessoa para realizar as suas atividades de vida diária, sem mobilidade.

2) A referenciação dos clientes é realizada pela equipa multidisciplinar da Instituição aquando da admissão e atualizada semestralmente aquando da revisão do P.I (Plano Individual) e sempre que ocorram alterações do estado físico e/ou mental que o imponham.

NORMA X

Protecção de dados pessoais

1. A informatização dos dados constantes do processo individual do cliente obedece à legislação em vigor sobre protecção de dados pessoais;
2. Os profissionais com acesso ao processo individual do cliente devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do cliente

NORMA XI

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão imediata por inexistência de vagas, será comunicado ao cliente, familiares ou responsáveis da existência de lista de espera e a posição que ocupa. Logo que chegue a sua vez para poder ser admitido, o cliente/responsável será comunicado telefonicamente ou por escrito dessa possibilidade, caso ainda mantenham interesse.
2. Anualmente, o cliente/responsável pela inscrição será informado telefonicamente ou por escrito do seu posicionamento na lista de espera, e questionado se ainda mantém o interesse.
3. Os critérios da exclusão do processo da lista de espera são os seguintes:
 - Incumprimento dos requisitos;
 - Falecimento do candidato;
 - Desistência por parte do candidato.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião está sediado no Largo da Igreja nº 6, 6355-041 Aldeia de S. Sebastião e as suas instalações são compostas por: uma cozinha, um refeitório, wcs colectivos, uma sala de estar e uma sala de visitas, um gabinete médico/ enfermagem, escritórios, uma sala de reuniões, vinte quartos (12 quartos triplos, 3 de casal, 1 quarto duplo e 4 quartos individuais)com wc incorporado, lavandaria, garagem e salas de arrumos.

NORMA XIII

Funcionamento

Os serviços são prestados nas instalações da ADCS de Aldeia de S. Sebastião, com a duração de 24h/dia, sendo o horário de levante entre as 8h e as 9h30 e o horário de deitar entre as 20h e as 21h30. Será tido em conta dias de festividades, ou de outras situações que possam impelir a alteração destes horários.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas/Clientes

- 1.É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos clientes, tendo no entanto de obedecer aos horários e regras em vigor. O Horário das visitas é diariamente das 14h30 às 18h00, devendo também ser respeitados os horários das refeições dos clientes (lanche).
- 2.Em casos específicos poderão ser autorizados a visita em horário alargado, desde que não seja perturbado o normal funcionamento da Instituição e se encontram salvaguardados os direitos dos outros residentes.
- 3.As visitas nos quartos duplos são interditas a partir das 20h.
- 4.São livres as saídas dos clientes, estando apenas subordinadas ao horário fixado e elaborado pelo Conselho de Administração.

Todos os clientes só poderão sair com autorização do responsável.

- os clientes cuja saída, por qualquer limitação pessoal possa representar risco ou perigo para a sua segurança física, só deverão sair quando acompanhados por pessoa de família, amiga, funcionária do lar, que assuma a responsabilidade por escrito do regresso.

- os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de almoçar e jantar mediante solicitação à responsável, quando devidamente autorizados, desde que regressem à hora fixada.
- Os clientes poderão sair da instituição, após o jantar e acompanhados até às 22horas. Esta situação será suspensa se o cliente não cumprir.
- Todos os clientes poderão ausentar-se do lar por períodos variáveis, desde que os próprios ou seus familiares/responsáveis assinem um termo de responsabilidade e autorização com indicação do local, número de telefone e dias da sua ausência. Esse registo é efectuado no documento registo de Saída/DR.37.01.
- Antes da ausência do lar, os clientes/responsáveis deverão solicitar também a documentação, medicação e algum vestuário que possam precisar durante esse período.

NORMA XV

Cálculo do Rendimento/Tabela de Participações

1. A tabela de participações familiares aplica-se exclusivamente aos clientes da ERPI abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre a Instituição e o Instituto da Segurança Social, I.P.
2. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
3. Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
4. Para efeitos do nº anterior considera-se agregado familiar apenas a pessoa destinatária da resposta ERPI.
5. De acordo com o disposto na Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar o montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. A falta de entrega dos documentos comprovativos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
9. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente.
10. A percentagem de 75% é aplicada aos clientes autónomos nas AVD's.
11. A percentagem de 80% é aplicada aos clientes semi-dependentes que apresentam dificuldade de mobilidade ou na realização das atividades da vida diária, com complemento de dependência de 1º grau
12. Eleva-se a percentagem correspondente a 90% do rendimento "per capita", relativamente aos clientes nas seguintes situações:
 - Idosos de grande dependência que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;
 - Idosos necessitados de vigilância especial ou de cuidados específicos de recuperação ou de saúde.
 - Com complemento de dependência 2º grau

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- Comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo de forma individualizada.

Não são considerados para efeito do agregado familiar, as pessoas que tenham entre si um vínculo contratual, ou permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

NORMA XVI

Revisão da Comparticipação familiar

As comparticipações familiares, **são objeto de revisão anual**, a efetuar no início do ano civil não podendo resultar um aumento superior a 5% do valor da comparticipação anterior, caso se mantenham as condições relativas a rendimentos e despesas anteriormente apuradas. Contudo, nas situações em que se verifique uma alteração significativa de rendimentos do agregado familiar, a Instituição pode rever/actualizar a comparticipação, de forma proporcional a esse acréscimo de rendimentos, podendo desta actualização, e no momento da renovação do contrato de prestação de serviços, resultar um acréscimo superior a 5% do valor da comparticipação apurada anteriormente.

Na sequência da revisão da comparticipação deve ser feita uma renovação do contrato de prestação de serviços, donde conste o montante da nova mensalidade a aplicar, solicitando-se igualmente comprovativos actualizados de rendimentos, os quais devem constar dos processos individuais dos clientes, e donde conste a nova folha de cálculo que sustente o aumento da comparticipação aplicada.

Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os responsáveis pelos clientes receberão aviso prévio com a antecedência mínima de três meses e por forma escrita.

Em casos pontuais, a Direcção pode deliberar sobre o valor mínimo a pagar pelo cliente.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: até ao dia 10 do mês corrente na Secretaria da Instituição, das 9h às 12h e das 14h às 18h ou por transferência bancária.
2. A mensalidade relativa ao último mês do cliente no instituição, será paga na totalidade no mês em vigor, e situação de desistência, independentemente do dia em que tal ocorra.
3. Em situação de falecimento, a mensalidade será paga na totalidade no último mês do cliente, independentemente do dia em que ocorra.
4. A falta de pagamento dentro do prazo estabelecido, acarretará para o residente a obrigação de sair do lar, logo que lhe seja determinado pelo conselho de Administração.

Poderá existir uma **redução da comparticipação familiar** em situação de casal que simultaneamente vierem a frequentar o instituição, se a Direcção assim o entender.

Haverá também lugar a uma **redução de 10% na comparticipação familiar** mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

Se a sua **ausência for inferior a um mês**, a mensalidade é paga na totalidade. Caso o período da ausência seja superior a um mês, mas não superior a três, e desde que devidamente e atempadamente

justificado, os clientes/responsáveis têm uma redução na mensalidade sendo, contudo, sujeitos a pagar 70% do valor estabelecido para poder assegurar o lugar do cliente.

NORMA XVIII

Serviços incluídos na mensalidade

O valor da mensalidade inclui a prestação, aos clientes, dos seguintes serviços, nos termos adiante descritos:

- Alojamento
- Alimentação cuidada e adequada às patologias
- Animação e ocupação
- Cuidados médicos e cuidados de enfermagem efectuados por profissionais de saúde existentes na Instituição
- Tratamento e lavagem de roupa
- Vigilância permanente
- Higiene pessoal e conforto
- Serviço de barbearia, manicure, pédicure, esteticista
- Fisioterapia/reabilitação
- Chamadas telefónicas
- Disponíveis materiais e equipamentos (ajudas técnicas) para uso dos clientes.

NORMA XIX

Serviços não incluídos na mensalidade

Da comparticipação mensal estão excluídos os serviços:

- Fornecimento de fraldas
- Medicação, suplementos proteicos/vitâmicos
- Despesas de enfermagem
- Consultas de especialidade
- Transporte para instituições hospitalares em situação de emergência
- Transporte próprio da Instituição para acompanhamento a consultas externas ou outras saídas necessárias
- Aquisição de bens necessários
- Despesas de funeral e serviço fúnebre

NORMA XX

Controlo dos pertences do Cliente

1. O controlo dos pertences é implementado no ato da admissão do cliente.
2. Os pertences registados no ato da admissão são:
 - Calçado;
 - Vestuário;
 - Móveis;
 - Ajudas técnicas;
 - Equipamento tecnológico;
 - Livros;
 - Ouro;
 - Acessórios individuais;
 - Medicamentos;

Os bens consumíveis, além dos medicamentos não são registados.

Os medicamentos têm controlo periódico de validade, sendo realizada mensalmente a verificação do seu prazo, pelo(a) enfermeiro/a da instituição. Quando algum medicamento se encontra fora de prazo de validade, é colocado à parte e transportado para o contentor da farmácia de Vilar Formoso, que lhe fará o tratamento devido.

3. Os pertences são identificados com o nome do cliente.

Apesar da realização do registo, a instituição não se responsabiliza por qualquer extravio com os objetos registados, que não estejam à sua guarda. A instituição só se responsabiliza pelos objetos que estejam à guarda da mesma no período que se encontram guardados.

NORMA XXI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Apesar de realizado o registo, a instituição não se responsabiliza por qualquer extravio que possa acontecer com os objetos registados, que não estejam à sua guarda. A instituição só se responsabiliza pelos objetos que estejam à guarda da mesma no período que se encontram guardados.
2. É realizada a prevenção de roubos dentro da instituição desde a admissão, em que é aconselhado o cliente e os seus significativos a não terem dinheiro nem bens de valor nos quartos, existindo um cofre para guardar esses tipos de valores.
3. No caso que se verifique alguma situação de roubo, é registado no processo ERIR22 – Tratamento de ocorrência – lar, ficando todo o registo como parte integral do processo individual do cliente.

CAPITULO IV

RECURSOS HUMANOS

NORMA XXII

Quadro de Pessoal/Formação

O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários). A formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor encontra-se no manual de funções definido e aprovado por todos os colaboradores.

1. Existe um plano anual de formação interna concebido para colmatar as reais necessidades dos colaboradores, realizado com a participação de todos os colaboradores.
2. Os colaboradores são incentivados e dispensados, pela direcção à participação nas formações adequadas às suas funções.

NORMA XXIII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica desta instituição compete a um técnico, nos termos da portaria nº 67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos e Deveres dos Clientes

São direitos dos clientes:

- Serem respeitados e tratados com carinho, zelo e dedicação;
- Terem alimentação suficiente e com qualidade que será igual para todos salvaguardando os regimes dietéticos prescritos pelo médico. A alimentação será servida no refeitório e no quarto sempre que existirem motivos de força maior.
- Usufruírem cuidados de saúde, de higiene pessoal e de imagem;
- Efectuarem sugestões que visem um melhor funcionamento da Instituição;
- Apresentarem reclamações por escrito e receberem uma resposta à referida reclamação no prazo de oito dias;
- Usufruírem da limpeza do quarto e da lavagem da roupa feita pelos serviços da Instituição;
- Terem visitas em espaço específico ou no quarto quando previamente autorizados pela Directora, quando para tal existirem motivos de força maior.

São deveres dos clientes:

- Entregarem no acto da inscrição o bilhete de identidade/cartão de cidadão, o nº de contribuinte, o cartão de pensionista, um comprovativo de rendimentos, bem como outros que se julguem convenientes;
- Apresentarem-se limpos e com boa apresentação, sujeitando-se aos cuidados de higiene, ao uso de roupas dignas, limpas e em bom estado;
- Pagarem no período estabelecido a mensalidade estipulada e demais despesas que acrescerem;
- Respeitarem rigorosamente o determinado pelo conselho de Administração quanto a: horário de refeições; visitas e saídas;
- Tratarem e arrumarem devidamente e nos locais próprios todos os objectos de uso pessoal;
- Contribuírem para as despesas de carácter geral, como festas, passeios, visitas, etc., onde participem.

Cada cliente deverá tomar em devida nota que lhe é, nomeadamente, interdito:

- O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso nocturno;
- O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam criar perigo para a segurança das pessoas e das instalações;
- Fumar dentro das instalações da estrutura residencial para idosos;

- Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.
- Possuir os quartos alimentos, susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem maus cheiros;
- Usar e acender lamparinas ou luzes por longos períodos de tempo após a hora do silêncio;

NORMA XXV

Direitos e Deveres da Direcção da ADCS Aldeia de S. Sebastião

São direitos da entidade gestora da instituição:

- Receber a comparticipação e o apoio técnico por parte do ISS relativamente aos clientes que presta apoio;
- Receber a comparticipação/mensalidade dos clientes, familiar ou representante legal de acordo com o estabelecido;
- Exigir dos seus colaboradores o cumprimento das tarefas inerentes às suas funções, bem como responsabilidade pelo eventual incumprimento;
- Exigir de todos os que frequentem a instituição, respeito pelas instalações, pelos bens comunitários e pelos bens pessoais;
- Impor de todos, colaboradores, clientes e outros intervenientes que frequentem a instituição, o cumprimento dos horários que estejam estabelecidos para o funcionamento da instituição;
- Preservar o bom nome da Instituição na comunidade;
- Obter lealdade e respeito por parte dos clientes, colaboradores e pessoas próximas;
- Recusar a prestação de serviços que não estejam contratualizados;
- Exigir o cumprimento integral do regulamento interno.

São deveres da instituição:

- Respeitar os clientes como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos e privacidade;
- Dirigir o funcionamento da instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua actividade com zelo;

- Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, em articulação com o sector da cozinha;
- Promover reuniões de trabalho com o pessoal e clientes;
- Propor e/ou promover acções de formação ao pessoal de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;
- Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Adquirir equipamentos necessários ao funcionamento do instituição, bem como realizar obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista a sua promoção;
- Gerir da melhor forma a organização e disposição dos clientes pelos quartos, a fim do bom entendimento e melhor-estar entre todos;
- Garantir os serviços contratualizados.
- Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares, uso de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados.
- Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo a visita domiciliária quando necessário;
- Estudar a participação do cliente de acordo com as normas orientadoras das participações familiares;
- Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial (apenas deverá o técnico ter acesso a este ficheiro);
- Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída dos clientes

NORMA XXVI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do Lar da ADCS de Aldeia de S. Sebastião sempre que desejado.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui caixa de sugestões/reclamações/elogios.

NORMA XXVII

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Ocorrências serve também para passagem de informação das situações ocorridas entre turnos. O mesmo é datado e assinado pelas colaboradoras responsáveis.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da instituição deverão informar e contraturalizar com os clientes 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 licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do instituição tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXX

Disposições Complementares

Todas as omissões deste Regulamento serão resolvidas pelo Conselho de Administração ou em última instância pela Direcção da Associação Desportiva, Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião.

NORMA XXXI

Entrada em Vigor

Este regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direcção da qual tem de suporte a ata de reunião nº 126 de 29-02-2020 .

O presente regulamento entra em vigor em 02-03-2020

O Presidente da Direcção