CSVH
CENTRO SOCIAL DO VALE DO HOMEM

REGULAMENTO INTERNO

ERPI - FELIZMENTELAR

Aprovado em 25/07/2022
Entrada em vigor a 17/09/2022

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 3
NORMA 1.ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO 3
NORMA 2.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 3
NORMA 3.ª - MISSÃO E VALORES 4
NORMA 4.ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO 4
NORMA 5.ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS 5
NORMA 6.ª - CUIDADOS E SERVIÇOS 6
NORMA 7.ª - INSTALAÇÕES 7
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES 8
NORMA 8.ª - REFERENCIAÇÃO / SINALIZAÇÃO 8
NORMA 9.ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 8
NORMA 10.ª - INSCRIÇÃO 8
NORMA 11.ª - ACOMPANHANTE DE MAIOR 9
NORMA 12.ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO 10
NORMA 13.ª - ADMISSÃO 10
NORMA 14.ª - LISTA DE INSCRIÇÕES 11
NORMA 15.ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES 11
NORMA 16.ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE 12
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO 13
NORMA 17.ª - ALOJAMENTO 13
NORMA 18.ª - GESTÃO / COORDENAÇÃO 13
NORMA 19.ª - PESSOAL 14
NORMA 20.ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO 14
NORMA 21.ª - VISITAS 14
NORMA 22.ª - PERÍODO DE SILÊNCIO 14
NORMA 23.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA 15
NORMA 24.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS 15
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS 15
NORMA 25.ª - ALIMENTAÇÃO 15
NORMA 26.ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM 16
NORMA 27.ª -TRATAMNETO ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE 16
NORMA 28.ª - ATIV. TERAPEÛTICAS E TERAPIAS DE INTERVENÇÃO NÃO FARMACOLÓGICAS 17

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 29.ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA 17
NORMA 30.ª - CUIDADOS MÉDICOS, DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE 18
NORMA 31.ª - OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE 18
NORMA 32.ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS 19
NORMA 33.ª - HIGIENE DOS ESPAÇOS 19
NORMA 34.ª - ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR / AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS 19
NORMA 35.ª - SAÍDAS DOS CLIENTES 19
NORMA 36.ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE 20
NORMA 37.ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS 20
CAPÍTULO V 21
DIREITOS E DEVERES 21
NORMA 38.ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES 21
NORMA 39.ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO 22
NORMA 40.ª - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES 22
NORMA 41.ª - DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO 23
CAPÍTULO VI - MENSALIDADE 24
NORMA 42.ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO 24
NORMA 43.ª - PROVA DOS RENDIMENTO E DESPESAS 25
NORMA 44.ª - COMPARTICIPAÇÕES 25
NORMA 45.ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 26
NORMA 46.ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES 26
CAPÍTULO VII - DO CONTRATO 27
NORMA 47.ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 27
NORMA 48.ª - CADUCIDADE 27
NORMA 49.ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO 28
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS 28
NORMA 50.ª - EXÉQUIAS / FUNERAIS 28
NORMA 51.ª - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES 28
NORMA 52.ª - REGISTO DE OCORRÊNCIAS 29
NORMA 53.ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO 29
NORMA 54.ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS 29
NORMA 55.ª . ENTRDA EM VIGOR 29

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	João Luís Nogueira, Dr -

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação CENTRO SOCIAL VALE DO HOMEM, abaixo referenciada por CSVH, foi fundada no ano de 2006, fruto da vontade de cidadãos atentos ao envelhecimento da população e à carência de respostas sociais na região do Vale do Homem.
Nesse pressuposto, o CSVH desenvolve todos os esforços para:

- a integração do idoso na sociedade, cooperando com os vários parceiros da comunidade;
- a prestação de uma assistência personalizada ao idoso e seus familiares, atendendo à especificidade de cada um e privilegiando situações que revelam maior necessidade;
- a garantia de uma melhor qualidade de vida do idoso e do seu bem-estar.

O CSVH obteve o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social em 2008, conferindo-lhe a natureza de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, em conformidade com o definido no Estatuto das IPSS, Decreto-Lei nº 172-A/2014.

O felizMENTElar - é uma Estrutura Residencial para Idosos criada pelo CSVH visando o alargamento das suas respostas sociais, aumentando o âmbito de intervenção e colmatando necessidades emergentes diagnosticadas nos diferentes instrumentos de planeamento concelhios.
As respostas sociais desenvovidas são:

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)
- Serviço de Apoio Domiciliário

A área de abrangência do felizMENTElar é correspondente ao distrito de Braga.

O felizMENTElar pretende disponibilizar serviços individualizados e ajustados à realidade pessoal, familiar, social, psicossocial e situacional de cada pessoa, promovendo condições e projetos de vida centrados no respeito da sua identidade, dignidade pessoal e bem-estar, em contexto de residência.
Apesar do CSVH ter Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em 4/12/2013 e última atualização em 14/03/2018, o felizMENTElar **não tem acordo de cooperação.**

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS - o felizMENTElar, adiante designada por ERPI - FM, é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de

enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 218/2019 de 15 de Julho que altera a Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, e 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;
- Portaria n.º 67/2012 de 21 de março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Decreto - Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circular Técnica nº 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Ação Social e outras circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC- Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3.ª - MISSÃO E VALORES

1 - Missão

O CSVH tem como missão ostentar uma expressão organizada do dever de solidariedade e justiça entre os indivíduos, com o objetivo principal de apoiar e proteger os cidadãos em situação de velhice e mais vulneráveis, com vista à sua integração social através de uma intervenção individualizada e personalizada.

2 - Valores

O CSVH rege-se pela valorização dos seguintes valores:

- Dignidade - a vida de cada um é única e insubstituível, merecendo, por isso, a prestação de um serviço de qualidade;
- Inovação - estar atento aos desafios sociais da atualidade e desenvolver novas respostas;
- Sustentabilidade - entendendo o projeto social como passível de ser total ou parcialmente sustentável, o CSVH pauta a sua atuação pelo rigor, profissionalismo, competência e transparência, privilegiando o bem comum;
- Parceria - cooperar com os restantes atores sociais com o ojetivo de fomentar a solidariedade social na comunidade, dar e receber novos conhecimentos, experiências e projetos, e proporcionar, sempre, a prestação de melhores serviços.

NORMA 4.ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

A dimensão organizacional do CSVH norteia-se por um conjunto de normas de nível administrativo e assistencial, com o objetivo de incrementar a qualidade dos seus serviços, de forma proporcionar bem-estar a todos aqueles que estejam afetos à instituição e cujo papel

fundamental é envolver os parceiros sociais.

O presente Regulamento Interno visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos idosos, seus colaboradores e demais interessados;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar social dos idosos e famílias;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI-FM;
- Promover a participação ativa dos idosos e seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 5.ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ERPI - FM:
   a) Pessoas idosas com 65 ou mais anos de idade que, por razões familiares, dependência não possam permanecer no seu domicilio;
   b) Casos de isolamento familiar ou social;
   c) Carência ou deficiência de retaguarda familiar / assistencial;
   d) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de acolhimento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ERPI - FM:
   a) Acolher Pessoas idosas tendo em vista a melhoria da sua qualidade de vida através da promoção da sua dignidade e autonomia, da sua ocupação em atividades que lhes sejam significativas, do seu bem-estar psíquico e emocional e do envolvimento social em ambiente seguro;
   b) Complementar o tratamento farmacológico com recurso a terapias de relaxamento e Bem-Estar, as quais procurarão contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes;
   c) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
   d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
   e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
   f) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
   g) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

a) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
b) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas,

os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

c) Promover a intergeracionalidade;
d) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
e) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 6.ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

1 - A ERPI - FM assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
b) Cuidados de higiene;
c) Tratamento da roupa;
d) Higiene dos espaços;
e) Atividades recreativas e socioculturais, orientadas por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
f) Programa terapêutico de estimulação física realizado por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
i) Administração de fármacos, quando prescritos;
j) Apoio técnico de acompanhamento no plano físico, psíquico e social;
k) Fisioterapia e terapias de relaxamento;
l) Cuidados de Imagem.

2 - A ERPI - FM deve permitir:

a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para maior bem-estar geral do residente.

3 - A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, mediante pagamento adicional, nomeadamente:

c) Cabeleireiro, Esteticista e Podologista;
d) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
e) Fisioterapia;
f) Psicologia.

4 - A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

NORMA 7.ª - INSTALAÇÕES

1 - O CSVH está sediado na Rua Francisco Sá Carneiro - 4730 - 263 - Lanhas - Vila Verde e as suas instalações são compostas por 3 equipamentos:

- ERPI - Centro Social sito na Rua Francisco Sá Carneiro - 4730-263 - Lanhas - Vila Verde, com capacidade para 40 clientes.
- ERPI - Lar das Termas sito na Rua da Veiga - 4720-715 - UF Caldelas, Sequeiros e Paranhos - Amares, com capacidade para 31 clientes.
- ERPI - Casa da Alegria sito na Avenida Joao Paulo II, 4730-263 - Lanhas - Vila Verde. As suas instalações comtemplam duas respostas sociais: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, com capacidade para 31 clientes e Centro De Dia, com capacidade para 19 clientes.
- ERPI - felizMENTElar sito na Rua da Igreja Velha- 4710-069 Gualtar com capacidade para 48 utentes;

O equipamento ERPI - felizMENTElar, possui as seguintes dependências:

- Quartos de tipologia individual, duplo e triplo
- Sala de banho geriátrico
- Duche Vichy e hidromassagem
- Sala de massagens
- Piscina Dinâmica
- WC feminino e masculino para clientes e colaboradores
- Sala de estar
- Biblioteca e sala de visitas
- Sala sensorial
- Ginásio e Fisioterapia
- Salão de Beleza
- Espaço de culto
- Gabinete de enfermagem
- Gabinete de Direção Técnica
- Gabinete Equipa Técnica
- Sala do pessoal
- Recepção
- Copa
- Refeitório
- Despensa/Arrecadação/Arrumos
- Espaços exteriores: jardim e Rooftop

Relativamente aos serviços de cozinha e lavandaria, serão assegurados nas instalações do Centro

Social, sedeado na Rua Francisco Sá Carneiro, 4730-263 Lanhas, Vila Verde.

2 - Os quartos de ERPI destinam-se ao descanso dos clientes e são de **acesso restrito**.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 8.ª - REFERENCIAÇÃO / SINALIZAÇÃO

Os clientes são referenciados pelos parceiros, pelos Centros de Saúde, pelos Hospitais, pelo próprio ou pelo seu representante e familiares/cuidadores.

NORMA 9.ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão:

- Ausência de suporte / retaguarda familiar ou social;
- Risco Social;
- Vulnerabilidade biopsicossocial e económica;
- Falta de condições de saúde do cuidador informal;
- Falta de condições de habitacionalidade na residência;
- Encaminhamento pela rede de parceiros.

2. É condição necessária para a admissão de um utente, a sua vontade expressa em ser admitido e na impossibilidade deste, o seu responsável familiar ou representante legal.
3. Na admissão de utentes, de acordo com as regras do Protocolo de Cooperação assinado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a CNIS e a União das Mutualidades Portuguesas, o critério terá em conta a necessidade social através da avaliação socioeconómica e familiar e equilíbrio e sustentabilidade financeira da resposta social.
4. Deve, igualmente, ser realizada uma avaliação pela equipa multidisciplinar da ERPI - FM para definir um Plano Individual de Intervenção, de acordo com os interesses, autonomia, disponibilidade, personalidade, rotina/atividades diárias e história de vida da pessoa.

NORMA 10.ª - INSCRIÇÃO

1 - Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a exibição dos seguintes documentos:

a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente, pensionista ou outro subsistema e do representante legal, quando necessário;
d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;

e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente, onde ateste que não sofre de doença infecciosa ou mental e/ou no caso de sofrer de uma destas doenças, documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada;
f) Comprovativo dos rendimentos e declaração do IRS do candidato e dos descendentes em primeiro grau em linha recta, assim como nota de liquidação (filhos, enteados, genro e nora).
g) Comprovativos das despesas do cliente;
h) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
i) (Outros documentos considerados necessários);

2 - Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

3 - Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule ou determine a tutela / curatela ou acompanhamento de maior;

4 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 11.ª - ACOMPANHANTE DE MAIOR

1 - De um modo geral, as pessoas maiores de 18 anos conseguem exercer pessoal e livremente os seus direitos, cumprir as suas obrigações e cuidar do seu património, sem necessitarem da ajuda de outro.
Contudo, há cidadãos que, por um conjunto variado de razões, não conseguem, de um modo consciente e livre, sem apoio ou intervenção de outra pessoa, exercer os seus direitos, cumprir os seus deveres ou cuidar dos seus bens.

2 - O regime do "maior acompanhado" destina-se a estas pessoas e o seu objetivo é preservar a autonomia de que a pessoa ainda dispõe e, dentro do possível, aumentá-la.

3 - As medidas de acompanhamento apenas podem ser decretadas pelo tribunal e destinam-se a proteger a pessoa, de modo a impedir ou evitar que outros tomem decisões que lhe sejam prejudiciais ou fiquem à mercê da vontade arbitrária ou abusiva de terceiros.
Nesse sentido, o tribunal, depois de analisar todos os elementos que foram levados ao processo e com o auxílio de informação médica, decide os atos que a pessoa - o acompanhado - pode e deve continuar a praticar livremente e aqueles que, para sua proteção, devem ser praticados por ou com o auxílio de outra pessoa - o acompanhante.

4 - Trata-se de um regime jurídico - que tem necessariamente de ser decidido por um juiz - e que está legislado através do DL 49/2018, 14 de Agosto de 2018.
O novo regime jurídicodo **maior acompanhado** substitui o anterior regime da **interdição** e **inabilitação.**

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -

5 - A Direção Técnica da ERPI deve obrigatóriamente ser informada, no momento da inscrição e sempre que esta situação se verificar após admissão do idoso na ERPI, da existência do Acompanhante de Maior e remetida a Sentença do Tribunal que assim o determina.

NORMA 12.ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

Critério	Pontuação	Ponderação
Ser utente do CSVH noutra resposta social / serviços / ou sinalizado/ encaminhado pela Rede de Parceiros	3 pontos	20%
Ausência de suporte familiar ou indisponibilidade da família ou outro p/assegurar os cuidados básicos	3 pontos	20%
Falta de condições de habitabilidade na residência	2 pontos	20%
Falta de condições de saúde do cuidador	2 pontos	15%
Idade	I < 60 anos - 3 pontos 65> I > 60 anos - 2 pontos > 65 anos - 1 ponto	15%
Ser sócio da Associação Centro Social Vale do Homem	> 10 anos - 3 pontos 9 > S > 5 anos - 2 pontos < 5 anos - 1 ponto	10%
	TOTAL	100%

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do cliente.

A prioridade de cada admissão será avaliada pela Direção Técnica e posteriormente decidida pela Direção da Instituição.

NORMA 13.ª - ADMISSÃO

1 - Recebido o pedido de admissão (ficha de identificação totalmente preenchida e com os documentos obrigatórios), o mesmo é registado e analisado pelo Diretor do estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar;

2 - No caso de o cliente não cumprir os critérios de admissão definidos, a Direção Técnica informa o cliente sobre as razões de não admissibilidade enviando a Carta de "Não Admissibilidade";

3 - A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

4 - A Direção Técnica encaminha a o pedido de admissão para a Direção do CSVH a quem compete decidir da admissão;
É dado conhecimento da decisão ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 (dez) dias;

5 - Após decisão da admissão do candidato é celebrado por escrito o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços entre o CSVH/ERPI - FM e o Cliente e/ou pessoa responsável pelo cliente;
É, também, entregue um exemplar do RI da ERPI - FM e procede-se à abertura de um processo individual, que tem por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços a prestar;

6 - Em situações de emergência, a admissão é sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

7 - No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade e caução.

NORMA 14.ª - LISTA DE INSCRIÇÕES

1 - Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal por telefone.

2 - Anualmente, os serviços da ERPI estabelece contacto telefónico com os clientes da Lista de Inscrições e/ou representando no sentido de validar a pretensão de manter a inscrição ativa na base de dado da instituição.

NORMA 15.ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1 - No momento da sua admissão, o cliente deve ser acompanhado pelo responsável pelo seu internamento. Estes são conduzidos, em visita guiada, pelas insatalações, onde lhes é dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
São também fornecidas todas as informações necessárias para a boa integração do cliente na ERPI e esclarecidas as dúvidas do cliente e/ou seu representante, nomeadamente sobre:

- o regulamento interno de funcionamento;
- normas relacionadas com o pagamento das mensalidades;
- condições contratuais celebradas;
- visitas periódicas do responsável e sempre que solicitado pela Direção Técnica;
- deslocações ao domicílio e outras saídas com familiares;

2 - No ato da admissão, procede-se á à recepção das roupas, da medicação e pertences pessoais do cliente, dos quais será feito o respetivo inventário;

3 - O cliente deve entregar à Direção Técnica o original do seu Cartão de Saúde ficando os originais dos demais documentos na posse dos seus familiares;

4 - O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 3 (três) meses;

5 - No primeiro mês do período de adaptação é implementado um Programa de Acolhimento com vista à agilização do processo de integração do cliente na ERPI - FM, previamente definido pela Direção Técnica e que passa por:

a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
b) Apresentação dos outros clientes;
c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
d) Apresentar o programa de atividades da ERPI - FM;
e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
h) Elaborar a lista de pertences do cliente.

6 - Findo este período de acolhimento (30 primeiros dias de integração na ERPI- FM) acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações.

7 - Caso a inadaptação persistir no decorrer dos 2 (dois) meses restantes, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 16.ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1 - O Processo individual do cliente é feito após a sua admissão. Este processo integra toda a informação respeitante ao cliente e os documentos e registos que lhe servem de suporte;

2 - O Cliente e/ou pessoa responsável podem aceder à informação constante do processo, desde que devidamente justificado e autorizado pela Direção Técnica de forma a não pôr em causa a confidencialidade da informação nele contida;

3 - A organização do Processo Individual do Cliente divide-se em duas partes:

- Processo Individual Psicossocial
- Processo Clínico do Cliente

4 - O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e acesso restrito, sendo que o Processo Psicossocial encontra-se no Gabinete da Direção Técnica e o Processo Clínico do Cliente no Gabinete Médico / Enfermagem;

5 - A Instituição compromete-se a salvaguadar a confidencialidade das informações relativas

ao cliente;

6 - Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado, com uma periodicidade mínima de três meses.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 17.ª - ALOJAMENTO

1 - Os critérios definidos para a atribuição do espaço privado (quarto) são definidos em função:

- da disponibilidade da ERPI - FM;
- das características individuais do cliente;
- das características relacionais do cliente.

2 - A personalização dos espaços privados não é permitida, tendo em conta as características da instituição. No entanto, haverá a possibilidade do cliente trazer alguns objetos pessoais e imprinscindíveis para o seu bem-estar (de pequenas dimensões), dependendo de autorização prévia da Direção Técnica;

3 - O acesso ao espaço privado do cliente só é permitido à pessoa responsável no dia da sua admissão na ERPI - FM, em função do grau da dependência do cliente ou do seu estado de saúde, e sempre dentro do respeito das normas de funcionamento da instituição, da privacidade dos outros clientes e dever de confidencialidade;

4 - As condições de segurança das instalações estão asseguradas diáriamente através de vigilância diurna e nocturna e de forma a prevenir a ocorrência de um eventual incidente.

NORMA 18.ª - GESTÃO / COORDENAÇÃO

1 - Compete à Direção do CSVH, coadjuvada pelas Direções Técnicas da ERPI - FM, a gestão da resposta social, pugnando pelo cumprimento da legislação vigente e do presente Regulamento Interno.

2 - A Direção/Coordenação Técnica da ERPI - FM compete a um (a) técnico (a), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

3 - O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico dos quadros da Instituição com formação similar;

4 - São funções da Direção Técnica:

- Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo Plano de Cuidados;
- Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos

e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;

- Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
- Sensibilizar os colaboradores face á problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- Elaborar, executar e avaliar planos de prestação de cuidados;
- Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- Promover a articulação com os serviços da comunidade.

NORMA 19.ª - PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ERPI - FM encontra- se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 20.ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A ERPI - FM funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;

NORMA 21.ª - VISITAS

1 - O horário para visitas decorre entre as 14h30 e as 18h00, todos os dias da semana.
Este Horário poderá ser ajustado, sempre que necessário e de forma pontual, após consideração da Direção Técnica;

2 - O Horário de Visitas deve ser respeitado para não perturbar o bom funcionamento dos serviços;

3 - Os familiares / visitantes devem dirigir-se à Recepção a fim de comunicar a sua intenção de visitar o utente;

4 - Não é permitido o acesso ao quarto dos clientes, abrir armários e/ou desautorizar os colaboradores no exercício das suas funções;

5 - As visitas decorrem na sala de visitas e/ou pátio exterior.

NORMA 22.ª - PERÍODO DE SILÊNCIO

Está definido como período de Silêncio o horário compreendido entre as 22h00 e as 7h00.Neste período é proibido o uso de telemóveis.

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 23.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA

A Instituição possui procedimentos internos de atuação em caso de acidente e / ou doença do cliente que são do conhecimento de todos os colaboradores.
Assim, em caso de doença ou acidente na Instituição, a equipa de Enfermagem avalia a gravidade da situação e procede em conformidade, nomeadamente:

- se o cliente necessita de cuidados médicos urgentes os serviços de emergência médica são logo ativados através da Linha 112, da qual se recebem orientações até a chegada da ambulância;
  No período das 7h00 às 23h00, é estabelecido contacto com o Responsável para informá-lo da situação e validar a sua disponibilidade para acompanhar o cliente no transporte ao Hospital. Caso não esteja disponível, o cliente é acompanhado até ao Hospital (momento da triagem) por um colaborador da Instituição;
- se o cliente não necessita de cuidados médicos urgentes a Instituição presta os primeiros socorros e contacta o Responsável pelo cliente para reportar a situação.

NORMA 24.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS

1 - A Constituição da República Portuguesa refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.

2 - A Instituição possui internamente procedimentos de atuação, no caso de se verificar alguma situação de maus tratos, que se encontram definidos no Manual de Metodologia para a Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25.ª - ALIMENTAÇÃO

1 - O horário normal das refeições é o seguinte:

Pequeno Almoço	8h00 -10h00
Almoço	12h00 - 13h00
Lanche da tarde	16h00
Jantar	18h30 - 19h30
Ceia	23h00

2 - O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia.

3 - Os clientes devem respeitar os horários das refeições salvo em situações especiais que devem ser comunicadas à Direção Técnica;

4 - A alimentação é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais sob orientação do nutricionista.

As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

5 - A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;

6 - No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares não devem trazer alimentos para oferecer aos clientes. Caso o façam devem, obrigatoriamente, entregá-los aos colaboradores da ERPI - FM, que colocarão a respetiva identificação do cliente para serem posteriorente distribuídos nos momentos considerados adequados. Este tem que obdecerem aos critérios de HACCP, nomeadamente na rotulagem e datas de validade.

7 - É proibido aos clientes adquirir e trazer para a ERPI - FM bebidas alcoólicas para seu consumo próprio ou para outros clientes;

8 - Apenas os acamados, ou outras situação específica autorizada pela Direção Técnica e/ou enfermagem, serão autorizados a fazer refeições no respetivo quarto.

NORMA 26.ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM

1 - O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário;

2 - Os Ajudantes de Ação Direta da ERPI - FM asseguram aos clientes os devidos cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;

3 - A ERPI - FM determina a necessidade de utilização de fraldas assim como a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção das suas condições de higiéne e conforto. As despesas decorrentes da aquisição destes bens / produtos são consideradas como extras e como tal, o seu custo não está incluído na mensalidade;

4 - A ERPI - FM disponibiliza ao cliente um conjunto de serviços de cuidados de imagem dos quais poderá usufruir conforme as suas necessidades, nomeadamente, Cabeleireiro, Esteticista, Fisioterapia, massagens e outras atividades (de entre outros) sendo estas despesas consideradas como extras e seu custo não incluído na mensalidade.

NORMA 27.ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

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

2 - As roupas de uso pessoal trazidas pelo cliente, devem vir previamente marcadas para melhor identificação;

3 - A ERPI - FM não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado;

4 - A lavagem e tratamento da roupa são realizados pelos serviços de lavandaria da instituição salvo quando se verifique a necessidade de utilização de técnicas específicas de tratamento.

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luis Nogueira, Dr -

NORMA 28.ª - ATIVIDADES TERAPEÛTICAS E DE RELAXAMENTO

1 - o felizMENTElar proporciona aos seus utentes uma abordagem inspirada no bem-estar. Os tratamentos incluem piscina dinâmica com vista panorâmica sobre um cenário grandioso de natureza que remete para um relaxamento. As atividades incluem ainda, massagens terapêutica e de relaxamento, fisoterapia adaptada às necessidade e potencialidades individuais.
Estas intervenções procuram aliviar os sintomas e melhorar a qualidade de vida das pessoas afectadas assim como das suas famílias / cuidadores.

Os objetivos terapeûticos das atividades terapêuticas e de relaxamento são:

- Estimular, manter ou potencializar as capacidades preservadas do cliente;
- Evitar a desconexão com a sua envolvência familar e social e fortalecer as relações socias;
- Dar segurança e incrementar a autonomía do cliente nas atividades de vida diaria (AVD);
- Estimular a própria identidade e autoestima;
- Minimizar o stress e evitar reações psicológicas anómalas;
- Melhorar a qualidade de vida do cliente;

De forma a obter um bom resultado das atividades terapêuticas e de relaxamento - o felizMENTElar dispõe de uma equipa de profissionais competentes e especializados de forma a garantir o acompanhamento, seguimento e avaliação dos resultados das atividades desenvolvidas.

2 - Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade, comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades, interesses e capacidades preservadas de cada cliente;

3 - A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica que define e organiza as atividades nas quais os clientes do ERPI - FM podem ser incluídos;

4 - Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
A autorização dos familiares responsáveis ou dos representantes do cliente é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

NORMA 29.ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

1 - No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividade de vida diária, nomeadamente: higiene pessoal, mudança da roupa de cama, vestir e despir, mobilidade e transferências, alimentação, comunicação, apoios técnicos e aspetos básicos de medicação.

2 - Para cada cliente é estabelecido um programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados, tendo sempre como preocupação o respeito da sua privacidade.

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luis Nogueira, Dr -

NORMA 30.ª - CUIDADOS MÉDICOS, DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

O CSVH dispõe de uma equipa médica responsável pelo acompanhamento clínico dos clientes e de um serviço de enfermagem que presta os cuidados ao cliente de acordo com as indicações médicas.

1 - O Médico procede a vigilância regular do estado de saúde dos clientes podendo sempre que necessário, requisitar exames complementares de diagnótico e sugerir o encaminhamento para médicos especialistas, e institui o tratamento adequado às diferentes patologias;

2 - Ao cliente tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal a família / responsável proceder à alteração da residência do cliente logo após admissão na ERPI - FM;

3 - O cliente é acompanhado a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI - FM sendo, neste caso, o custo do transporte considerado extra e sujeito à cobrança conforme tabela em vigor na instituição;

4 - Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo o responsável pelo cliente avisado de imediato, excepto se a emergência ocorrer entre as 23h00 e as 7h00. Nesse caso o contacto será efectuado depois das 7h00;

5 - Os familiares / responsável pelo cliente, depois de avisados conforme definido no ponto 4, são resposnáveis pelo seguimento e acompanhamento do cliente no hospital e/ou estabelecimento / instituição e durante todo o período em que se verifica a ausência do cliente na ERPI - FM.

6 - Tratando-se de uma doença infecto-contagiosa, o cliente não poderá regressar à ERPI - FM sem uma declaração do médico que ateste não existir mais risco de contágio, sendo da responsabilidade do responsável pelo cliente / familiar providenciar a sua obtenção;

7 - O responsável pelo cliente e/ou familiares podem solicitar esclarecimentos ao médico da Instituição, mediante marcação prévia a efectuar junto da colaboradora da Recepção;

8 - Os cuidados diários de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI exceptuando-se todos os cuidados decorrentes de uma situação pós-cirúrgica e / ou outra situação cujo seguimento seja da responsabilidade da rede pública de saúde (Centro de Saúde/Hospital). Sempre que se verifique a necessidade de prestar cuidados de enfermagem extras, estes são faturados como tal com base na Tabela de Preços praticada pela instituição.

NORMA 31.ª - OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE

1 - Fisioterapia:

- O CSVH dispõe nos seus quadros de profissionais especializados na área da Fisioterapia oferecendo assim aos seus clientes a possibilidade de usufruir de um serviço adaptado às necessidades de cada cliente, a razão de 1 (uma) sessão semanal dispensada gratuitamente.
- Sempre que o cliente necessitar de sessões extras o Técnico de Fisioterapia fundamenta

a necessidade e define o plano de tratamento a efectuar assim como o número de sessões previstas. A proposta é apresentada à Direção Técnica que em conjunto com o cliente e/ou responsável decide da sua concretização.

- As sessões extras são consideradas despesas extras e como tal não incluídas no valor da mensalidade, sendo o seu valor definido em tabela própria que pode ser consultada nos serviços administrativos da ERPI - FM.

2 - Outros cuidados e serviços de saúde:

- O CSVH disponibiliza outros serviços e ajudas técnicas em função das necessidades e solicitações do cliente, encontrando-se definido em tabela própria os valores a cobrar pela sua prestação.
- A tabela pode ser consultada a qualquer momento nos serviços administrativos do CSVH.

NORMA 32.ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1 - A ERPI - FM assegura a administração da medicação prescrita;

2 - O cliente não poderá tomar nenhuma medicação sem que tenha sido prescrita pelo Médico da Instituição ou Médico Assistente ou sem o seu conhecimento.

3 - Os custos associados à medicação são imputados ao utente/ familiar.

NORMA 33.ª - HIGIENE DOS ESPAÇOS

A limpeza e higienização dos espaços é realizada diáriamente segundo estipulado no Plano Geral de Higienização definido pela ERPI - FM.

NORMA 34.ª - ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR / AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

1 - O acompanhamento ao exterior e a aquisição de Bens ou Serviços visam promover a qualidade de vida do cliente, bem como apoiá-lo na satisfação das suas necessidades;

2 - Estes serviços são prestados pela ERPI - FM sempre que o Responsável pelo cliente / família, por motivos devidamente justificados, não conseguem assegurá-los;

3 - Estes serviços são prestados pela ERPI - FM sempre que estipulado no PI e sempre que existe disponibilidade da instituição para o efeito.

NORMA 35.ª - SAÍDAS DOS CLIENTES

1 - Na existência de qualquer limitação pessoal comprovada que possa colocar em risco a segurança física / psíquica do cliente, só será dada autorização para sair, desde que acompanhados por um familiar, responsável ou colaborador da instituição;

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -

2 - Caso a pessoa responsável autorize a saída do cliente, deve comunicá-lo por escrito à Direção Técnica da ERPI - FM. Na falta desta informação por escrito, o cliente não tem permissão para sair da instituição;

3 - Sempre que se ausente da ERPI - FM, o cliente deve respeitar as seguintes regras:

- Nas saídas diárias deve informar na recepção da sua saída;
- Deve informar da sua comparência ou não comparência para as refeições;
- As saídas a noite são permitidas desde que acompanhado por familiar, amigo ou responsável, tendo que informar o horário previsto de regresso.
- As saídas que implicam a não presença do cliente nos horários de refeição devem ser informadas nas 24h que antecedem a data da saída de forma a proceder aos ajustes organizacionais internos;

4 - Os clientes podem / devem ter contactos regulares com a família, quer através de visitas regulares e contactos periódicos com a Direção Técnica da ERPI - FM, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente: fins de semana, Natal, Ano Novo, Páscoa, férias de verão, de entre outras.

5 - Para garantia do bom funcionamento dos serviços, a saída do cliente para a casa de familiares deve ser comunicada pelo familiar com 24h de antecedência, devendo, no dia da saída, dirigir-se aos serviços administrativos para assinatura do documento de controlo de saídas.

6 - Durante o período em que o cliente se ausenta para estar na companhia do seu familiar, este assume total responsabilidade pelo cliente.

NORMA 36.ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1 - A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que o cliente lhe entrega à sua guarda;

2 - Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe.
Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;

3 - Em caso de venda ou doação de objectos declarados, o cliente deve informar a Direção Técnica para que seja dada baixa dos mesmos;

4 - Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 37.ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1 - A gestão financeira dos bens monetários dos clientes, far-se-á, por um tutor designado e / ou sempre que se verificar a existência de um acompanhante de maior será entregue à Direção Técnica, cópia da sentença judicial que o fundamenta;

2 - Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e

tendo como critério para atribuição:

a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
c) As orientações transmitidas pelo Acompanhante de Maior / Tutor designado / Responsável;

CAPÍTULO V
DIREITOS E DEVERES

NORMA 38.ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1 - São direitos dos clientes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
g) Ter acesso à ementa semanal;
h) A inviolabilidade da correspondência;
i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2 - São deveres dos clientes:

a) Colaborar com a equipa da ERPI - FM na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI - FM e os dirigentes da Instituição;
c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender

suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 39.ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1 - São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2 - São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
g) Manter os processos dos clientes atualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 40.ª - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1 - São direitos dos colaboradores:

a) Ver cumprido o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho e legislação em vigor;
b) Ser respeitado pelos clientes e seus familiares;
c) Ser tratado com educação e urbanidade;
d) Ter a formação profissional adequada ao exercício das suas funções;
e) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho.

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -

2 - São deveres dos colaboradores:

a) Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores do Centro Social do Vale do Homem;
b) Cumprir as suas funções profissionais com competência, zelo, pontualidade e assiduidade;
c) Guardar sigilo profissional e não divulgar informações internas a que tenha acedido no desempenho das suas funções
d) Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse;
e) Zelar por um bom ambiente de trabalho;
f) Cuidar e conservar o equipamento da Instituição de forma correta e asseada;
g) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
h) Comportar-se de modo assertivo e cordial em função das necessidades dos clientes;
i) Contribuir sempre para a melhoria permanente dos serviços prestados pela Instituição;
j) Ter como fim último de toda a sua ação o bem-estar físico e psíquico dos clientes;
k) Conhecer o Regulamento Interno e todas as documentações associadas ao seu desempenho e/ou funcionamento institucional.

NORMA 41.ª - DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO

1 - Direitos do Voluntário

a) Conhecer o regulamento interno do Apoio Domiciliário.
b) Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os clientes e com os profissionais da instituição.
c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

2 - Deveres do Voluntário

a) Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham.
b) Respeitar as decisões da equipa técnica, discutindo em local apropriado as divergências, caso as haja, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes.
c) Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo.
d) Tratar todos os clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação afetiva no relacionamento com estes.
e) Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário.

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luis Nogueira, Dr -

CAPÍTULO VI - MENSALIDADE

NORMA 42.ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1 - O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

- RC = Rendimento mensal do cliente
- RAF = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)
- D = Despesas mensais fixas
- n = Número de elementos do agregado familiar

2 - Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente (rendimentosempresariais e profissionais);
- De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- De capitais - rendimentos definidos no art.o 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

3 - Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- À despesa é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4 - O agregado familiar do cliente em ERPI - FM é constituído apenas pelo próprio cliente.

NORMA 43.ª - PROVA DOS RENDIMENTO E DESPESAS

1 - A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da situação real do agregado;

2 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos e após efectuar a diligências necessárias, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

3 - A falta de documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

4 - A prova das despesas fixas do agregado é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA 44.ª - COMPARTICIPAÇÕES

1 - O valor da comparticipação mensal na ERPI - FM determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente em caso de acordos de cooperação.
O grau de dependência é avaliado de acordo com o relatório médico cedido aquando da integração;

2 - Quando, no momento de admissão, o cliente não esteja a receber complemento de dedependência de 1º Grau, mas já o tenha requerido, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.

3 - Em caso de alteração à tabela em vigor, esta será comunicada com 30 dias de antecedência;

4 - Complemento à Comparticipação Familiar

a) À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA 43.ª, pode acrescer uma

comparticipação dos descendentes ou outros familiares, ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias prevista no Código Civil, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

b) A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias prevista no Código Civil, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

5 - Para clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação, a mensalidade será de livre fixação.

6 - No ato da assinatura do contrato, será também solicitado o pagamento de uma caução, correspondendo ao valor de 1 (uma) mensalidade, que será devolvida ao cliente quando sair da ERPI - FM por motivo de inadaptação ou outro, ou aos seus familiares, no caso de falecimento do cliente e sempre após apuramento das despesas pendentes.
Porém no caso de ser manifesta a impossibilidade desse adiantamento, não pode ser condicionado ou limitado o acesso do cliente à respetiva ERPI - FM.

6 - As despesas com medicamentos, especialidades médicas e/ou de reabilitação e/ou outros serviços extras, funerais, fraldas e próteses não estão incluídas na mensalidade, pelo que serão suportadas pelo cliente e/ou pessoa responsável mediante entrega da respetiva fatura / recibo.

NORMA 45.ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1 - Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

2 - As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Para o efeito será solicitada a prova dos rendimentos mensais atualizados, servindo estes para a determinação da mensalidade aplicável.

NORMA 46.ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1 - O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou através de transferência bancária, mediante entrega do respetivo recibo;

2 - O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no aquando do pagamento da mensalidade referida no ponto 1;

3 - O não pagamento da mensalidade no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de

mora de 5%, acrescidos de 10%, se forem passados 22 (vinte e dois) dias do prazo limite. Os juros acumulam mensalmente;

3 - Perante ausências de pagamento superiores a 60 (sessenta dias), a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;

4 - Em caso de falecimento do cliente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 50% do valor da mensalidade. Caso o falecimento ocorra depois do dia 15 deve pagar a mensalidade na sua totalidade;

5 - Em caso de admissão do cliente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15, pagará 50% do valor da mensalidade acordada.

6 - O cliente pode decidir do pagamento antecipado das mensalidades sob a forma de adiantamento total ou parcial, sendo os seus termos e modalidade acordados e formalizados por escrito no contrato de prestação de serviços celebrado com a instituição. Do seu pagamento resultará a emissão da respetiva Fatura / Recibo correspondendo ao valor total pago a título de adiantamento.

CAPÍTULO VII - DO CONTRATO

NORMA 47.ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1 - É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal ou acompanhante de maior, no qual constam os direitos e obrigações das partes;

2 - O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente na ERPI - FM;

3 - As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão;

4 - Do contrato é entregue uma cópia ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado no respetivo processo individual.

5 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 48.ª - CADUCIDADE

O Contrato de Prestação de Serviços caduca sempre que:

- Se verifica a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- Se verifica ausência do cliente superior a 30 (trinta) dias sem justificação;
- Se verifica a morte do cliente.

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 49.ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO

1 - O Centro Social Vale do Homem reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem o normal funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;

2 - O contrato pode, ainda, ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais, ou seja, fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da instituição;

3 - A decisão de suspender o contrato é da competência da Direção do CSVH, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e respetivo responsável, devendo ser-lhes comunicada a decisão.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 50.ª - EXÉQUIAS / FUNERAIS

1 - Na situação de falecimento do cliente, a Instituição informa a família / responsável, devendo este tomar todas as diligências no sentido de garantir o levantamento do corpo da ERPI - FM e providenciar o seu funeral;

2 - Apenas em situação de carência grave ou de total ausência de retaguarda familiar / responsável, poderá a ERPI - FM encarregar-se de organizar as cerimônias fúnebres, revertendo para a Instituição o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social;

NORMA 51.ª - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

1 - O CSVH pauta a sua intervenção pelos princípios da melhoria contínua e como tal, incentiva os seus clientes, familiares e colaboradores a apresentar sugestões no sentido de melhorar a prestação dos serviços ou apresentar ideias inovadoras / criativas para a realização de atividades.

2 - Nos termos da legislação em vigor, o CSVH possui Livro de Reclamações, ao qual o cliente / familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos sempre que solicitado.

3 - O Elogio é o enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta educacional utilizada também para motivar outras pessoas, aumentar sua auto-estima ou corrigir um defeito.
Através do Elogio O CSVH pretende recolher as ações dos seus clientes / familiares / visitantes que reconhecem, de modo não financeiro, formal e geralmente publicamente, o desempenho e atos de destaque de uma pessoa / colaborador e/ou grupo de trabalho.
Neste sentido, o CSVH disponibiliza o Livro de Elogios ao qual o cliente / familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos, sempre que solicitado.

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 52.ª - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. O CSVH tem definido um procedimento interno para o registo e tratamento das ocorrências e que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. A análise das ocorrências é efetuada mensalmente pela Direcção Técnica da ERPI - FM.

NORMA 53.ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1 - O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI - FM resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

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

3 - Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que este seja objeto de alterações, estas serão dadas a conhecer da mesma forma.

NORMA 54.ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 55.ª . ENTRDA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 17 de Setembro de 2022,

Deliberação da Direção de 25 de Julho de 2022

O Presidente,

_____

- Jorge Pereira, Arq. -

Deliberação da Assembleia Geral de 25 de Julho de 2022

O Presidente,

_____

- João Luis Nogueira, Dr -

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luis Nogueira, Dr -

O ..... cliente/familiar (*) do cliente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) - Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... de ..... de 20.....

(Assinatura do cliente/familiar do cliente)

O Presidente da Direção	O Presidente da Assembleia,
- Jorge Pereira, Arq. -	- João Luís Nogueira, Dr -