



CENTRO PAROQUIAL DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ERVIDEL

# **REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

- Ervidel, 6 de Maio de 2015 -





*P. H. Fernandes*

*Edição  
2012*

## CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### Norma I Âmbito de aplicação

O Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Ervidel, Contribuinte n.º 500847720, com sede na freguesia de Ervidel do concelho de Aljustrel, reconhecido como pessoa colectiva de utilidade pública, criado por despacho do Senhor Subsecretário de Estado da Segurança Social em 14 de Fevereiro de 1974, com Estatutos registados na Direcção Geral da Segurança Social no Livro DOIS das Fundações de Solidariedade Social pelo averbamento n.º 2 à inscrição n.º 65/84, a Fls 88 vº e 89, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social no âmbito do apoio e protecção à Terceira Idade, na região do Sul do país e de forma particular na freguesia de Ervidel e concelhos limítrofes.

O Centro Paroquial de Bem Estar Social de Ervidel, com acordo de cooperação para a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja, em 21/09/1989, rege-se pelas seguintes normas.

### Norma II Legislação Aplicável

O Centro Paroquial de Bem Estar Social de Ervidel, rege-se igualmente pela seguinte legislação em vigor para a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

1. Orientação Normativa, circular n.º 4 de 16-12-2014
2. Orientação Técnica Circular n.º 5 de 20-5-2014
3. Contrato colectivo de trabalho para as IPSS'S
4. Despacho normativo n.º 75/92 de 20 de Maio – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS'S
5. Decreto de lei 156/2005 de 15 de Setembro - livro de reclamações
6. Decreto de lei 64/2007 de 14 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas.
7. Decreto de lei 371/2007 de 31 de Julho - livro de reclamações
8. Despacho normativo 31/2000 de 31 de Julho - Celebração de Contractos de Alojamento e Prestação de Serviços aos Clientes
9. Decreto de lei 99/2011, de 28 de Setembro – Alterações ao regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007
10. Portaria 67/2012- Condições de funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas
11. Decreto de lei 33/2014 de 4 de Março – alteração aos Decretos lei 64/2007 e 99/2011
12. Decreto de Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro de 2014 - Estatutos das IPSS'S
13. Protocolo de Cooperação estabelecido entre o Ministério do Trabalho e da Segurança Social e Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade

### 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 do estabelecimento/serviços;
- 3- Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social





*Revisão*

*Alves*  
*TRB.*

#### **Norma IV** **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

O Centro Paroquial de Bem Estar Social através da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alojamento
  - 1.1. Alimentação adequada
  - 1.2. Cuidados de Higiene e conforto do espaço
  - 1.3. Cuidados de higiene Pessoal aos seus clientes
  - 1.4. Tratamento e organização da roupa
2. A resposta social ERPI realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Acompanhamento Social
  - 2.2. Assistência Médica
  - 2.3. Cuidados de enfermagem
  - 2.4. Assistência Religiosa
  - 2.5. Transporte e acompanhamento a consultas médicas e exames
  - 2.6. Animação Sócio-cultural
  - 2.7. Fisioterapia (Classes de Mobilidade e apoio individual)
  - 2.8. Acompanhamento a serviços da comunidade
  - 2.9. Apoio na aquisição de medicação e material de incontinência

### **CAPITULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Norma V** **Condições de admissão**

O Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Ervidel recebe clientes internos de ambos os sexos de terceira idade tendo como condições de admissão de acordo com a legislação em vigor:

- 1- A Idade de 65 anos
- 2- Livre vontade manifestada pelo futuro cliente em relação á sua admissão
- 3-Excepcionalmente, e sempre que as circunstâncias o justifique, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, pode admitir pessoas com idade inferior a 65 anos

#### **Norma VI** **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão o cliente ou requerente da admissão em representação do cliente, deverá candidatar-se através de preenchimento de uma ficha de inscrição. Este documento, que é parte integrante do processo do cliente, deve ser preenchido pelo Técnico de Serviço Social, no Gabinete Social ou na Secretaria da Instituição, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e, quando necessário do representante legal;
- 1.2. Cartão de contribuinte do cliente e, quando necessário do representante legal;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e, quando necessário do representante legal;





*P. L. S. M. M.*

- 1.4. Cartão de cliente dos serviços de saúde ou subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7. Declaração assinada pelo cliente ou representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

*Alles*  
*26/11*

2. O período de candidatura decorre no seguinte período:  
Segunda, Quarta e Sexta-feira das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h00
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela /curantela.

#### **Norma VII** **Crítérios de Prioridade de Selecção**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. A vulnerabilidade económico-social,
2. A residência na Freguesia de Ervidel ou na área de intervenção da Instituição;
3. Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
5. A antiguidade do pedido de admissão.

#### **Norma VIII** **Admissão**

1. Recebida a candidatura a mesma é analisada pelo responsável técnico da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão do Presidente da Direcção.
2. Após decisão de admissão a mesma será dada a conhecer ao cliente, ou seu representante, com a maior brevidade possível.
3. Para a admissão deverão ser apresentados obrigatoriamente pelo cliente ou seu representante os seguintes documentos, que farão parte integral do processo individual:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão
  - b) Cartão de Cliente;





*[Handwritten signatures and initials]*

- c) Cartão de Beneficiário;
  - d) Comprovativo dos rendimentos do cliente;
  - e) Atestado médico com Rx; relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do seu processo.
4. No acto da admissão não é devido qualquer tipo de pagamento.
5. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares ou responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam a obrigação de acompanhar e apoiar o idoso durante a estadia na resposta social. Em caso de inadaptação, cessação do respectivo contrato de alojamento ou cessação do contrato por natureza disciplinar é de inteira responsabilidade dos mesmos providenciarem a recepção do cliente.
6. Em caso de admissão urgente, 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 IX** **Acolhimento dos Novos Clientes**

Para o acolhimento dos clientes a Instituição, segue os seguintes procedimentos:

- Apresentação das Instalações, funcionários e clientes;
- Esclarecimento sobre regras de funcionamento da estrutura residencial para pessoas idosas;
- Elaboração e assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços;
- Avaliação das necessidades e expectativas dos novos clientes;
- Gerir, monitorizar e avaliar o acolhimento do novo cliente;
- Abertura de processo – lista de pertences do cliente.

#### **Norma X** **Processo Individual do Cliente**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, através dos seus técnicos, deve manter actualizado o processo individual. Este é um documento de registo caracterizador, obrigatório, do cliente e da sua situação no âmbito do estabelecimento.

O processo será organizado em processo administrativo e processo social, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

##### Processo Administrativo

Do processo administrativo fazem parte a ficha de admissão dos clientes, os seus elementos de identificação bem como os do representante legal ou familiares e os dados relativos à comparticipação dos clientes no estabelecimento.

##### Processo Social

Do processo social consta:





*Dr. José António  
Melo  
2003*

- a) ficha de candidatura, com o respectivo parecer;
- b) a data de admissão;
- c) a identificação do cliente, os interesses da vida diária, a caracterização sócio/familiar e situação habitacional/económica;
- d) o motivo do pedido de internamento e o parecer social;
- e) o registo de ocorrências, períodos de ausência e observações realizadas;
- f) o contrato de alojamento e prestação de serviços, bem como a sua cessação com a data e o motivo;
- g) o comprovativo da entrega de documentos à guarda da instituição.

#### **Norma XI Lista de Espera**

Caso não exista possibilidade de proceder à admissão por inexistência de vagas, será comunicado ao candidato ou ao seu representante, pelo Director Técnico, a existência de lista de espera e a posição que o mesmo ocupa.

A lista de espera é actualizada anualmente ou sempre que se justifique.

### **CAPITULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Norma XII Instalações**

O Centro Paroquial de Bem-Estar Social de Ervidel, sediado na rua de Lisboa nº 33, em Ervidel tem instalações composta por:

- Cozinha
- Copa
- Refeitório
- Vestiário do Pessoal / Instalações Sanitárias do Pessoal
- Secretaria
- Consultório médico / enfermaria
- Gabinete de Serviço Social
- Gabinete dos Serviços Gerais
- Sala para Animadores e Fisioterapeuta
- Sala de Convívio com as respectivas instalações sanitárias
- Capela
- Lavandaria / Rouparia
- 1º e 2º Pisos com quartos de casal e dormitórios masculinos e femininos com as respectivas instalações sanitárias

#### **Norma XIII Horários de Funcionamento**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta diária e ininterruptamente os seus serviços.





**CENTRO PAROQUIAL DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ERVIDEL**  
- Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas -

*P. L. L.*  
*Y. L.*  
*T. B.*

2. Horário de Atendimento de Secretaria  
- Dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30
3. Horário de Atendimento de Serviço Social  
- Dias úteis das 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h00
4. Horário da Animação Sócio-cultural  
- Domingo das 10h00 às 13h00
5. Horário da Fisioterapia  
- Quinta-feira das 16h00 às 19h00  
- Sábado das 9h00 às 12h00
6. Horário da Assistência Religiosa  
- Católica: todos os dias às 10h00; ao sábado, Missa Dominical, às 16h00.  
- Outras confissões religiosas / ecuménicas: as solicitações apresentadas para o livre exercício do seu culto serão respeitadas, dentro do possível.

**Norma XIV**  
**Horários de Visitas**

O horário de visitas aos clientes da Estrutura Residencial é diário e tem lugar nas salas de estar em dois períodos distintos:

- a) Manhã ..... 10h30 às 12h00
- b) Tarde ..... 15h00 às 17h30

Carece de autorização superior prévia, qualquer visita fora do horário estabelecido, sendo que o mesmo é flexível principalmente para as visitas que não podem cumprir o horário estipulado. Só serão autorizadas visitas nos pisos de internamento para idosos acamados.

**Norma XV**  
**Pagamento da Mensalidade**

O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado do dia 10 a 30 de cada mês, na secretaria da Instituição.

As formas de pagamento poderão ser transferência bancária, numerário, cheque ou multibanco.

**Norma XVI**  
**Rendimentos e Despesas Fixas do Agregado Familiar**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) De pensões;
  - d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);





*[Handwritten signatures]*

- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

- 1.1 Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
  - 1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 1.4 Consideram-se rendimentos capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros dos depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- 1.5 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
3. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16-12-2014, da Direcção Geral da Acção Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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





*P. J. Almeida*  
*Alto*  
*TR*

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transporte, até ao valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 4.1 Para além das despesas referidas em 4, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, é considerada também, como despesa do respectivo agregado familiar.
- 4.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) pode ser estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior o RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior o RMMG, é considerado o valor total da despesa.
5. 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.
  - 5.1 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efectuadas as diligências consideradas adequadas, pode convencionar-se um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 5, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
  - 5.2 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.
6. A comparticipação familiar, isto é, o montante que o cliente comparticipará para a prestação dos serviços, é determinada pela aplicação da Circular n.º 4, de 75% (percentagem mínima do rendimento) a 90% (percentagem máxima do rendimento) de acordo com o grau de dependência do cliente. A comparticipação é de 12 meses, efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

O custo médio real do cliente é aquele que é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior actualizadas de acordo com o índice de inflação e do número de clientes.

Cada cliente irá comparticipar com uma percentagem do seu rendimento *per capita* (após aplicação da fórmula da Circular n.º 4) à qual é somado o valor da comparticipação da Segurança Social.

Pode ainda ser necessária a comparticipação dos descendentes de 1.º grau na linha recta (filhos) ou herdeiros legítimos de acordo com a cláusula 8.ª do Protocolo de cooperação. Esta comparticipação destina-se a perfazer o diferencial entre a comparticipação familiar do cliente e





*[Handwritten signatures and initials]*

a comparticipação da Segurança Social, até atingir o valor de referência estabelecido para as estruturas residenciais para pessoas idosas.

7. Para os casos de ausência do cliente na resposta social por período superior a 15 dias seguidos, a redução passa a ser de valor correspondente a 10%. As ausências superiores a 15 dias e até 30 dias terão um desconto de 30%. As ausências superiores a 30 dias, justificadas por motivos de força maior, terão uma redução de 20%.
8. As despesas com medicamentos, fraldas, consultas de especialidade e tratamentos ficarão a cargo dos clientes ou dos seus representantes legais, sendo debitadas à parte da mensalidade cobrada pelo alojamento.
9. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a fixação das comparticipações, estão são, em regra, objecto de revisão anual, no mês de Janeiro de cada ano. Caso se verifique necessidade de tal, a comparticipação familiar estipulada pelo protocolo em vigor, poderá ser revista anualmente e comunicada aos clientes ou seus representantes com a maior brevidade possível.
10. Aos clientes que não tenham situação económica ou suporte familiar capazes de suportar as mensalidades solicitar-se-á a declaração de IRS e outros documentos comprovativos, de modo a serem analisados pela Direcção.

#### **Norma XVII** **Refeições**

##### **1. Horário das refeições**

- i. Pequeno-almoço – 09:00 às 09:30
- ii. Lanche da manhã – 10:30 às 11:00
- iii. Almoço – 13:00 às 14:00
- iv. Lanche da tarde – 15:30 às 16:00
- v. Jantar – 18:00 às 18:30 (Horário de Inverno)  
19:00 às 19:30 (Horário de Verão)
- vi. Ceia – 21:00 às 21:30

2. A alimentação será igual para todos os clientes, com excepção das dietas prescritas pelo médico.
3. Encontra-se implementado na Instituição o sistema de HACCP, para maior controlo da qualidade do serviço, com auditorias internas periódicas.
4. Os géneros adquiridos, antes de confeccionados são examinados pelo pessoa responsável pelas compras, que verificará a sua qualidade, ficando com autoridade para reprovar os que julgue não se encontrarem nas melhores condições.
5. As refeições são distribuídas aos clientes no refeitório da instituição, excepto aos clientes que se encontrem fisicamente impossibilitados de se deslocarem. Estas refeições são distribuídas antes das refeições normais dos restantes clientes.
6. O mapa de ementas é semanalmente afixado na cozinha e placar geral, de forma a poder ser consultado pelos clientes e familiares.





*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

7. Por razões de segurança e ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas, devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior, sem conhecimento ou assentimento dos responsáveis do Lar.
8. Os clientes ficam expressamente proibidos do uso imoderado de bebidas alcoólicas.

### **Norma XVIII** **Actividades / Serviços Prestados**

Relativamente a actividades / serviços prestados existem:

#### **1. Assistência médica e de enfermagem:**

- 1.1 Todos os clientes recebem gratuitamente assistência médica e de enfermagem, que é feita pela médica e enfermeira da instituição, ficando sujeito, logo na admissão, a uma primeira consulta.
- 1.2 Existe, entre outras, uma ficha clínica individual no consultório na qual consta a medicação e sua aplicação.
- 1.3 As despesas de medicamentos, tratamento e material de incontinência são da responsabilidade do cliente ou seus familiares.
- 1.4 Os clientes sempre que desejarem podem consultar qualquer outro médico sendo porém da sua responsabilidade o pagamento da consulta, medicamentos e outras despesas inerentes ao acto, incluindo o custo com o transporte e respectivo acompanhante.
- 1.5 Em caso de necessidade os clientes são conduzidos, com acompanhante, aos serviços de urgência do Hospital de Beja e, nestas circunstâncias, as despesas são da responsabilidade da Instituição, caso se desloquem em transporte da mesma.

#### **2. Roupas pessoais:**

- 2.1 Os clientes usam as suas próprias roupas. Porém e sempre que necessário a Instituição fornece peças de vestuário, calçado e roupa de cama.
- 2.2 No que concerne às roupas pessoais, os clientes devem seguir as seguintes instruções:
  - a) A roupa pessoal deve conter marca individualizada;
  - b) Deve ser organizada e entregue na Instituição uma lista das peças do cliente.
  - c) A Instituição não se responsabiliza pela deterioração natural de qualquer peça de roupa.
- 2.3 O tratamento de roupa pessoal dos clientes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizado pelos serviços de lavandaria da Instituição. O manuseamento das peças de roupa por parte dos familiares ou visitas não deverá ser feito sem o conhecimento de um responsável da Instituição.





*P. J. Fernandes*  
*Alf. L.*  
*T. S.*

### 3. Cuidados de Higiene e Conforto:

3.1 A Instituição através dos seus técnicos, funcionários de apoio e serviços gerais, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional aos seus clientes.

3.2 Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades será especialmente incentivada o auto-cuidado, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal.

### **Norma XIX** **Ocupação/Passeios/Deslocações**

1. Esta Instituição tem à disposição para a ocupação dos seus clientes as seguintes actividades:
  - a) Trabalhos manuais (madeira, tecido, lã, etc.),
  - b) Leitura (revistas, livros, jornais, etc.);
  - c) Televisor, vídeo - gravador, rádio, gravador, etc.
  - d) Jogos tradicionais;
  - e) Passeios;
  - f) Actividades inter-geracionais (com as escolas)
  - g) Actividades inter-institucionais (intercâmbios com outras instituições)
2. Anualmente é elaborado o Plano de Actividades de Animação da Instituição, pelos Animadores Sócio-Culturais, onde estão contempladas as actividades a desenvolver.
3. Os passeios ou deslocações em grupo poderão partir da própria Instituição ou por proposta de outras entidades nas quais a Instituição participará, de acordo com os interesses e possibilidades dos clientes.
4. Os mesmos far-se-ão sempre acompanhar por funcionárias(os), responsáveis técnicos ou da Direcção, devendo os clientes permanecer no grupo enquanto a deslocação durar, sem afastamentos individuais que possam colocar em risco a sua segurança.
5. Aos clientes não é exigida qualquer prestação de serviço, podendo todavia os que assim desejarem, empregar o seu tempo livre em qualquer ocupação, sendo-lhes igualmente permitido a execução de trabalhos rentáveis a seu favor, desde que a matéria-prima e material não acarretem despesas para a Instituição.

### **Norma XX** **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/serviço encontra-se afixado em lugar visível contendo o número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional definidos de acordo com a legislação em vigor.

### **Norma XXI** **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento, compete a uma técnica, cujo nome e formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.





*R. J. Almeida*  
*Y. L.*  
*R.*

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **Norma XXII Direitos dos clientes**

São direitos dos clientes:

- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, social e espirituais;
- Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Beneficiar de um período de férias;
- Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário.
- O direito a reclamar, por si ou por intermédio do seu representante legal, junto dos responsáveis pelo estabelecimento, sempre que se sintam lesados nos seus direitos e em caso de incumprimento do estabelecido no presente Regulamento,
- O direito a participar de modo activo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões que julguem convenientes;
- Ter acesso ao livro de reclamações;
- Beneficiar dos serviços contratualizados;

### **Norma XXIII Deveres dos clientes**

São deveres dos clientes:

- Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da instituição, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida activa;
- Comparticipar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de participação em vigor;
- Respeitarem o horário de funcionamento, bem como as restantes normas do presente Regulamento;
- Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente da Instituição por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- Comunicar por escrito à Direcção, com quinze dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente.





*Pro. L. S. Almeida*  
*M. L. C.*  
*R. S.*

- Abster-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- Zelarem pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente aqueles que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;

#### **Norma XXIV** **Direitos da Instituição / Serviço**

São direitos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) O direito a ser tratado com lealdade e respeito;
- b) O direito a receber pontualmente a participação mensal paga pelo cliente;
- c) Suspender o serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras do presente regulamento, de forma particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização do serviço, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

#### **Norma XXV** **Deveres da Instituição / Serviço**

São deveres da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

1. Assegurar as condições de bem-estar do cliente e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes;
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento dos serviços;
3. Zelar pelo integral cumprimento das cláusulas estabelecidas pelo presente regulamento, bem como da legislação aplicável.

#### **Norma XXVI** **Espólios, Doações e Donativos**

1. No acto da admissão é elaborado um espólio que faz parte integrante do processo do cliente e pode ser actualizado ao longo da permanência do mesmo. Esse espólio fica à guarda da Instituição caso os clientes ou os seus familiares assim o considerarem, mediante documento assinado.
2. O espólio que pertencer aos familiares do falecido, será entregue ao responsável pela sua admissão logo que seja reclamado, através de assinatura de documento existente para o efeito.
3. Os bens e valores doados ou legados devem estar livres de qualquer acção judicial em condições de mediante escritura passarem sem qualquer dificuldade para nome da Instituição. As despesas com legalização das doações ou legados feitas à Instituição serão da responsabilidade desta, salvo vontade expressa por parte dos doadores de ser feita por conta própria.
4. Os donativos feitos à Instituição serão comprovados mediante recibo.





*Handwritten signatures and initials.*

**Norma XXVII**  
**Depósito e Guarda dos Bens dos clientes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.
2. Aos clientes é facultado o uso de dinheiro e objectos de adorno, ficando estes responsáveis pela sua gestão ou eventual extravio.
3. Os clientes podem proceder à guarda de objectos e valores na secretaria da Instituição durante o funcionamento da mesma.
4. A operação referida no número anterior é gratuita não envolvendo nem retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efectuado.
5. Os clientes, sempre que desejarem, podem proceder ao levantamento total ou parcial dos seus bens ou valores, mediante a assinatura de documento existente para o efeito.
6. No caso de o depósito ter por objecto qualquer quantia em dinheiro, será constituída uma conta corrente relativa a cada cliente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos.

**Norma XXVIII**  
**Contactos e relacionamento social**

1. Os clientes podem comunicar com o exterior nomeadamente por via telefónica e receber visitas de familiares ou amigos nos termos expressos do presente regulamento;
2. As despesas das comunicações realizadas pelos clientes são suportadas por estes.
3. As famílias devem proceder ao acompanhamento dos seus familiares através de visitas regulares, contacto telefónico e contactos periódicos com os responsáveis, bem como o respectivo acolhimento nas suas residências designadamente aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias.
4. Tendo em conta os interesses dos clientes, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas.
5. A Direcção/responsáveis pode condicionar a saída dos clientes em situação de incapacidade física e/ou psíquica.
6. As ausências de clientes serão registadas em ficha própria.

**Norma XXIX**  
**Regras específicas de convivência e de segurança**

Todos os clientes deverão ter em conta que lhes é interdito:

- a) O uso de aparelhos de rádio, televisão, no caso de incomodar terceiros muito especialmente durante o período de descanso nocturno;
- b) O uso de botijas, cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;





*Handwritten signature and initials.*

- c) Fumar dentro das instalações, nos locais não assinalados para o efeito, muito especialmente nos aposentos;
- d) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- e) Ser portador de qualquer arma ou objecto que como tal possa ser utilizado

#### **Norma XXX**

##### **Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente**

1. Os clientes consideram-se desligados da Instituição sempre que o próprio, o representante legal ou os familiares declarem por escrito que desejam deixar a Instituição. O mesmo se aplica quando os utentes se ausentem sem conhecimento da Instituição e não regressem no prazo de dez dias.
2. A interrupção dos cuidados pode ainda efectuar-se temporariamente a pedido dos clientes por motivo de férias.
3. Os clientes podem ausentar-se para sua casa ou de familiares, mediante conhecimento dos responsáveis da Instituição, ficando as despesas de deslocação e outras por sua própria conta. A Instituição declina toda a responsabilidade sobre os clientes, durante a sua ausência.

#### **Norma XXXI** **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor entre os clientes, os seus representantes legais e o representante da entidade proprietária do estabelecimento/serviço deve ser celebrado um contrato de alojamento, que vigora, salvo estipulação em contrário, a partir da data da admissão dos clientes.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.

#### **Norma XXXII**

##### **Cessação da prestação de Serviços por Facto Não imputável ao Prestados**

A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:

- a) Caducidade: quando se verifique a impossibilidade absoluta ou definitiva de desenvolver a actividade do equipamento e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Com o falecimento do cliente;
- c) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário;
- d) Revogação por acordo;
- e) Inadaptação do 1º Outorgante às normas do Regulamento Interno e do presente Contrato, sem aviso prévio;
- f) O aviso prévio para a cessação do contrato deve ser comunicado por escrito com uma antecedência de 15 dias.





*Handwritten signatures and initials.*

**Norma XXXIII**  
**Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado pelos clientes ou seu representante sempre que necessário, na secretaria da Instituição ou ao Director Técnico.

**CAPITULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Norma XXXIV**  
**Modalidades de Participação das Famílias**

Os familiares devem participar activamente durante a permanência do seu familiar na Instituição, pelo que os mesmos serão convidados a participar nas actividades da resposta social, bem como a participar na elaboração e aprofundamento do processo individual do cliente.

As famílias devem ainda, proceder ao seu acompanhamento sistemático quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis do Lar, quer mediante o respectivo acolhimento nas suas residências designadamente aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias.

**Norma XXXV**  
**Formas de Actuação em situações de Emergência**

Em caso de situação de emergência Interna por incêndio ou outro tipo de catástrofe, a Instituição dispõe de todo um sistema de alarme ou incêndio implementado para actuação em caso de necessidade. Existem ainda medidas de auto protecção e um plano de segurança interno com procedimentos internos definidos.

Em caso de ocorrência por doença súbita ou acidente com o cliente estão definidos procedimentos de actuação imediata como sejam efectuação dos primeiros socorros, contacto imediato com o 112, sendo o cliente sempre acompanhado por uma funcionária(o) e de imediato também será contactada a família para ser colocada a par da ocorrência.

**Norma XXXVI**  
**Integração de lacunas**

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

**Norma XXXVII**  
**Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento, deverão ser comunicadas aos clientes ou seus representantes legais.  
Todas as alterações introduzidas ao presente regulamento serão também comunicadas com a maior brevidade possível à Técnica do Instituto de Segurança Social, responsável pelo acompanhamento da resposta social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.






CENTRO PAROQUIAL DE BEM-ESTAR SOCIAL DE ERVIDEL  
- Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas -

Norma XXXVIII  
Entrada em vigor

O presente regulamento foi revisto e aprovado pela Direcção da Instituição na acta nº 41 e entra em vigor à data da sua aprovação, a 6 de Maio de 2015.

  
Padre Luís Miguel da Costa Taborda Fernandes, Presidente

  
Maria Isabel Prata Monteiro Alves, 1.ª Secretária

  
Teresa Maria Santos Rosalina Rosa, 2.ª Secretária

