

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma 1- Âmbito de aplicação

O **Centro Social de Brito**, com sede na rua das Escolas Primárias, n.º 21, 4805-020 - Brito, concelho de Guimarães, com os números de telefone 253572267 / 253572414, fax número 253570773, correio eletrónico: centrosocialbrito@gmail.com e com o contribuinte número 504266640, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social com o n.º 64/98, a fls. 79/79, do Livro Associações de Solidariedade Social. No âmbito das suas finalidades e objetivos estatutários a instituição tem acordo de cooperação celebrado em Setembro de 2001 para a resposta social **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS**, que se rege pelas seguintes normas:

Norma 2- Legislação Aplicável

A resposta social **Estrutura Residencial para Idosos** 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:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A 2015 de 2 de julho que estabelece as regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- a) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- b) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- c) Protocolo de Cooperação em vigor;
- d) Circulares de Orientação Técnica acordados em sede de CNAAPAC;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Os estatutos que regem o Centro Social de Brito estão disponíveis para consulta na Instituição.

Norma 3 – Destinatários e Objetivos

1. São **destinatários** da Estrutura Residencial para Idosos:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção analisada pela Direção e devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem **objetivos** da Estrutura Residencial para Idosos:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - h) Promover o envolvimento e competências da família.
3. E ainda, de acordo com cada caso:
- a) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado 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 4 – Cuidados e Serviços

1. A estrutura residencial para idosos assegura a prestação dos seguintes **cuidados e serviços**:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem e acompanhamento médico bem como o acesso a outros cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i) Cuidados de imagem;
 - j) Apoio psicossocial.
2. A estrutura residencial para idosos 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 pessoas significativas, no apoio ao residente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.
3. A estrutura residencial para idosos assegura ainda outros serviços, que não estão incluídos na comparticipação mensal, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Fisioterapia.
4. A estrutura residencial para idosos assegura a assistência religiosa.

Capítulo II – Processo de Admissão de Clientes

Norma 5 – Condições de admissão

São condições de **admissão** nesta estrutura residencial para idosos:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da Normas 3;
- b) A admissão pode também ser efetuada a título temporário, em várias situações (doença, férias da pessoa significativa), relativas quer ao idoso, quer à pessoa significativa. Esta admissão não deverá exceder os 60 dias em cada ano;
- c) A admissão na ERI pode processar-se através de outra Instituição, por solicitação direta do próprio ou de outrem;

- d) No caso de admissão por via institucional, o candidato (ou outrem) deve ser portador de *dossier* clínico que contenha informação pormenorizada do seu estado de saúde e de um relatório social pormenorizado sobre as condições socioeconómicas do candidato e/ou família;
- e) A admissão do candidato fica sempre condicionada a um período experimental de 30 dias para o qual se prepara um programa de acolhimento. No caso do cliente não se ambientar perfeitamente, causar graves perturbações ao funcionamento da Instituição ou se não se verificarem as informações prestadas, poderá ser cancelada a sua admissão;
- f) Em caso de emergência, proceder-se-á a admissão provisória, enquanto não se encontrar satisfeitas as diligências referidas, desde que comprovadamente o idoso não seja portador de doença infecto – contagiosa e/ou mental que prejudique o regular funcionamento da ERI.

Norma 6 – Processo de Candidatura e Renovação

1. Para efeitos de admissão dos clientes deverá ser preenchida a Ficha de Inscrição Idosos, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos para organização dos processos individuais:

- Uma fotografia, tipo passe (atual);
- B. I. e NIF ou cartão de cidadão do cliente;
- Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde do cliente;
- Número de identificação da Segurança Social do cliente (NISS);
- Relatório médico que descreva o estado de saúde do cliente e indicação terapêutica;
- Recibo atualizado da Pensão/Reforma;
- Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Despesas com saúde (doença crónica);
- Despesas com habitação (renda/empréstimo bancário);
- Despesas com transporte público (passe);
- BI da pessoa significativa;
- NIF da pessoa significativa;
- Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos.

2. A falta de entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação familiar, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

3. A comparticipação familiar máxima calculada não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na ERI. Esse custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da ERI, atualizado com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram a resposta social no mesmo ano.

4. O candidato só será admitido depois de entregar os documentos necessários, e aceitar por escrito (através da assinatura de um contrato), os termos deste Regulamento Interno, bem como os valores da comparticipação mensal;

5. As falsas declarações podem implicar a exclusão do candidato ou a anulação da inscrição do cliente.

Norma 7 – Critérios de prioridade na admissão

Os candidatos serão selecionados na sequência de uma análise que se baseia nos seguintes critérios e respetiva ponderação:

	Ponderação
Ausência ou Indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos	6.5
Idoso em situação de risco	57.5
Incapacidade ou Dependência física	6
Idoso em situação de isolamento geográfico ou social	5.5
Baixos recursos económicos	5
Vontade expressa do cliente	4.5
Frequência de outras respostas sociais do CSB	4
Idoso com parentes a frequentar o CSB	3
Morador na área de ação do CSB	3.5
Sinalização efetuada pela Segurança Social	2.5
Outra Situação. Qual:	2

Norma 8 – Admissão

1. Recebido o pedido de **admissão**, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou pessoa significativa no prazo de 30 dias pessoalmente, por carta, telefone ou correio eletrónico;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da mensalidade a que diz respeito e o serviço de etiquetagem no caso de ser a Instituição a marcar com um número a roupa do cliente;
7. Os clientes que reúnam 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 pessoa significativa, através de carta, telefone, correio eletrónico ou pessoalmente.

Norma 9 – Acolhimento dos novos clientes

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou à pessoa significativa são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido 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 ERI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação das pessoas significativas;

- 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.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma 10 – Processo individual do cliente

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Identificação do cliente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto da pessoa significativa;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual (PI);
- h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Rescisão do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. O Centro Social de Brito manterá confidenciais os registos de informação sobre os seus clientes. As imagens e trabalhos dos clientes podem ser utilizados nos placards e publicações (incluindo revistas e páginas da internet, nomeadamente no site, no facebook ou no youtube) da instituição, a não ser que nos seja comunicado pelos próprios ou pelas pessoas significativas que não autorizam o seu uso, em qualquer circunstância.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Capítulo III – Regras de funcionamento

Norma 11 – Horários de funcionamento

- 1. A Estrutura Residencial para Idosos funciona todos os dias do ano, 24h por dia;
- 2. A diretora técnica do lar disponibiliza-se para efetuar atendimento às pessoas significativas dos clientes nos dias úteis, mediante marcação prévia;
- 3. O horário de visitas está afixado em lugar visível.

Norma 12 – Horário de visitas

- 1. Todos os dias das 11h às 12h e das 14h às 19h. Aos fins de semana existe um limite máximo de 4 visitas por cliente e de 6 por casal.
- 2. Durante o horário das refeições não é permitido a permanência das visitas nos refeitórios.

Norma 13 – Cálculo do rendimento

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

$$RC = RA / 12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

a) 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;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

c) 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;

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º 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%;

e) 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 de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas:**

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde na aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

c) Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem os itens acima, não podendo esse limite ser inferior ao montante da remuneração mínima nacional.

Norma 14 – Tabela de participações

1. O valor da **participação mensal** na ERI 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;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da norma 13 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;

3. Quanto à prova dos **rendimentos** do cliente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e comprovativos de reforma;

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do cliente;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos;

6. À participação apurada nos termos do n.º 1 desta norma, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas

ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar;

8. Os medicamentos, fraldas e outros produtos de higiene pessoal são pagos pelos clientes.

Norma 15 – Revisão da comparticipação familiar

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no mês de Maio, ou sempre que ocorram alterações nas opções de cuidados e serviços a prestar;
2. Não serão aceites revisões de mensalidades durante o resto do ano, exceto em casos de extrema necessidade;
3. Os clientes e/ou pessoas significativas comprometem-se a apresentar nos serviços administrativos do Centro Social de Brito, até 30 de Abril de cada ano civil, os documentos comprovativos dos rendimentos do cliente, que sejam adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
4. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

Norma 16 – Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na receção da Instituição entre as 7h00 e as 19h00;
2. O pagamento de outras atividades / serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausência de pagamento superior a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar a sua mensalidade, após ser realizada uma análise individual do caso.

Norma 17 – Ausências

1. Os clientes podem ausentar-se das instalações desta Instituição sempre que queiram, desde que avisem a responsável, estando de certa forma condicionados ao funcionamento e aos horários dos serviços da Instituição. Tratando-se de uma ausência superior a um dia, os clientes devem comunicar tal facto, indicando nessa comunicação o lugar para onde vão e o número de telefone. Durante o período de ausência, os clientes, bem como as pessoas significativas, assumem a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior;
2. Os clientes, sempre que queiram, podem não comparecer às refeições, necessitando apenas de informar previamente os serviços: no caso do almoço, até às 18h do dia anterior; no caso do jantar até às 12h do próprio dia;
3. Em caso de falecimento do cliente e não havendo determinações expressas, a ERI fará todos os esforços para contactar a pessoa significativa no sentido de realizar o funeral;
4. À data do falecimento, os bens e valores que se encontravam na posse dos clientes, serão discriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois colaboradores e entregue nos serviços administrativos da ERI. Estes bens e valores serão entregues à pessoa significativa. Se a pessoa significativa não reclamar os pertences do cliente até 30 dias após ao seu falecimento, os mesmos reverterem para a instituição;
5. O Centro Social de Brito não responde pelos prejuízos derivados do eventual encerramento temporário desta Instituição, por razões alheias à sua vontade.

Capítulo IV – Da prestação dos cuidados e serviços

Norma 18 – Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. O horário das refeições é o seguinte:
Pequeno-almoço: 7h30 às 10h00
Almoço: 12h00 às 13h00
Lanche: 15h30 às 16h30
Jantar: 19h00 às 20h00
Ceia: 21h00às 22h00

Norma 19 – Cuidados de higiene

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.

Norma 20 – Tratamento da roupa de 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 deverão ser marcadas, para melhor identificação.

Norma 21 – Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais, de motricidade e de estimulação cognitiva

1. As atividades promovidas pela Estrutura Residencial para Idosos constam do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP);
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou pessoas significativas;
4. As pessoas significativas dos clientes apenas são avisadas das saídas que exijam uma comparticipação. As restantes saídas são autorizadas aquando do processo de admissão;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Norma 22 – Apoio no desempenho das atividades de vida diária

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual.

Norma 23 – Cuidados de Enfermagem e acesso a cuidados de saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da Estrutura Residencial para Idosos. No entanto se os cuidados exigirem materiais de custo elevado e não disponíveis na Instituição, terá que ser o cliente a compartilhar esses materiais mas nunca a prestação do serviço;
2. Aos clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes, se esta for a sua vontade ou da pessoa significativa;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente pelas pessoas significativas. Na sua ausência são acompanhados por colaboradores da Estrutura Residencial para Idosos, mediante o pagamento deste serviço;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
5. Os clientes podem recorrer ao serviço de médicos especialistas particulares, se preferirem, mas as despesas destas consultas são da sua responsabilidade.

Norma 24 – Administração de fármacos

A Estrutura Residencial para Idosos assegura a administração da medicação prescrita.

Norma 25 – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a Estrutura Residencial para Idosos pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 26 – Outros Serviços

Para além dos referidos acima, a Instituição pode ainda prestar os seguintes serviços mediante o pagamento de um valor constante de tabela anualmente atualizada e divulgada para o efeito:

1. Transporte e acompanhamento: na ERI as deslocações da instituição a serviços de saúde ou outros locais que correspondam a necessidades individuais do residente serão da sua responsabilidade ou da pessoa significativa, podendo também ser asseguradas pela instituição quando solicitado;
2. Fisioterapia: os clientes podem aceder a serviços de fisioterapia nas instalações da instituição;
3. Cuidados de imagem: é possível também recorrer aos serviços de cabeleireira e estética nas instalações da instituição.

Norma 27 – Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda. Neste caso é feita uma lista dos bens entregues e assinada pela pessoa significativa e / ou cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
2. O Centro Social de Brito não se responsabiliza pelo desaparecimento de valores nem pela perda ou danos de objetos pessoais que o cliente tenha em sua posse, mesmo que guardados dentro do seu quarto;
3. Caso os clientes e / ou as pessoas significativas queiram entregar bens e valores à instituição poderão fazê-lo mediante doação ou testamento.

Norma 28 – Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes a pedido da pessoa significativa 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;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente e a pessoa significativa, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

Capítulo V – Recursos

Norma 29 – Instalações

1. As instalações da estrutura residencial para idosos são compostas por:
 - a) Quartos;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) Salas de estar/atividades;
 - d) Salas de registos;
 - e) Gabinete médico;
 - f) Gabinete de enfermagem;
 - g) Capela;
 - h) Cabelleiro;
 - i) Outros espaços.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.
3. A capacidade da ERI é aquela que se encontra contratualizada com os Serviços do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, mediante os protocolos celebrados entre as duas instituições.

Norma 30 – Pessoal

O quadro de pessoal afeto à Estrutura Residencial para Idosos 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. Existe também o Manual de Funções onde se pode consultar os requisitos, as responsabilidades, as competências e a política de substituição de cada função existente na Instituição.

Norma 31 – Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta Estrutura Residencial para Idosos compete a um técnico, 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;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica ao serviço ou por um elemento da Direção.

Capítulo VI – Direitos e Deveres

Norma 32 – 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 e 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 Estrutura Residencial para Idosos 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 colaboradores da Estrutura Residencial para Idosos 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma 33 – Direitos e deveres das Pessoas Significativas

1. São **direitos** das pessoas significativas:

- a) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- b) Participar em algumas das atividades promovidas pelo Centro Social de Brito.

2. São **deveres** das pessoas significativas:

- a) Apoiar os idosos e a equipa da ERI;
- b) Acompanhar os idosos aos serviços de saúde;
- c) Participar ativamente nas atividades da ERI;
- d) Respeitar o idoso na sua maneira de ser e estar;
- e) Contribuir mensalmente com a participação estabelecida, caso o idoso não o possa fazer.

Norma 34 – Direitos e deveres dos Colaboradores

1. São **direitos** dos colaboradores:

- a) Receber pontualmente a retribuição mensal;
- b) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho;
- c) Não descer na categoria profissional, nem diminuir o seu vencimento mensal;
- d) Ser tratado com dignidade e em igualdade de circunstância com os demais;
- e) Ter autonomia técnica de acordo com as suas funções e categoria profissional;
- f) Ter a formação profissional adequada ao exercício das suas funções;
- g) Obter as informações indispensáveis para melhor desempenhar as funções que lhe estão atribuídas;
- h) Ser respeitado e incentivado como pessoa e como profissional;
- i) Manter o posto de trabalho e o local de trabalho nas condições do Contrato Coletivo;
- j) Ter um horário de trabalho, férias e licenças de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho;
- k) Usar as horas suplementares registadas no Banco de Horas para faltas que precise de efetuar após autorização superior;
- l) Ter a progressão na carreira profissional de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho.

2. São **deveres** dos colaboradores:

- a) Respeitar os clientes, assegurando o seu bem-estar e adequado atendimento;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os seus superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em contacto com a Instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade, cumprir o horário estabelecido e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d) Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho.

Norma 35 – Direitos e deveres da Instituição

1. São **direitos** da Instituição:

- a) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à pessoa significativa do cliente a devida reparação do dano;
- b) Todos os meses e até ao dia 10, exigir à pessoa significativa o respetivo pagamento da mensalidade;
- c) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- d) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou pessoas significativas no ato da admissão;
- f) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- g) 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) Tratar e respeitar o funcionário como seu colaborador, pagando-lhe uma retribuição justa e adequada ao seu trabalho;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- h) Manter os processos dos clientes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 36 – Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente e / ou pessoa significativa onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e / ou pessoa significativa e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes em impresso próprio (adenda aos contratos de prestação de serviços).

Norma 37 – Cessação da prestação de serviços

1. O cliente pode ser excluído da ERI, nas seguintes situações:
 - a) Falta de pagamento tempestivo e completo da mensalidade;
 - b) Falsas declarações sobre o seu estado de saúde ou rendimentos;
 - c) Constantes perturbações do normal funcionamento da ERI;
 - d) Violência física ou moral sobre qualquer outro cliente ou colaborador da ERI;
 - e) Outro tipo de comportamento ou atitude que inviabilize a sua permanência.

Norma 38 – Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. A readmissão só será possível mediante novo processo de admissão.

Capítulo VII – Disposições finais

Norma 39 – Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se considere oportuno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente e / ou pessoa significativa, 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 pessoa significativa no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 40 – Aspetos de ordem geral

1. O desrespeito pelas normas deste Regulamento poderá levar à suspensão do contrato celebrado com o cliente ou com a pessoa significativa;
2. Sempre que o cliente revele comportamento que de algum modo prejudique a tranquilidade, o património, o bom funcionamento ou o bem-estar necessários num estabelecimento desta natureza, dará



origem aos seguintes procedimentos, conforme a gravidade e reincidência: 1) ressarcimento das perdas ou danos patrimoniais; 2) advertência simples; 3) advertência por escrito; 4) suspensão temporária; 5) denúncia do contrato. A aplicação ou levantamento das sanções disciplinares são da competência da Direção;

3. A Instituição dispõe de um Manual de Atuação em Situações de Maus-tratos a Pessoas Idosas onde consta entre outros aspetos, a forma de atuação. Ficará na incumbência de alertar as entidades necessárias sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos aos idosos;

4. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica da Instituição pelo cliente e/ou pessoa significativa. Existe também uma caixa onde se podem colocar sugestões em impresso próprio disponibilizado para o efeito.

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

6. O presente regulamento interno entra em vigor em a partir de Setembro de 2016.

A Direção:
