



Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Capítulo I

NATUREZA E OBJECTIVOS

Artigo 1º

Caracterização e Localização

A Anima Una - Associação de Apoio Social é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social sob o nº77/2007 folhas 171 e 171 verso no livro 11 em 30/07/2007, tem a sua sede na Avenida Alfredo Barros – Seminário do Fraião, freguesia de Fraião, no Concelho de Braga, telefone: 253 689 590, e-mail: animauna.ipss@gmail.com, Contribuinte: 508 193 591.

A Anima Una tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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) A Portaria 196-A-2015 de 01 de julho - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



Artigo 3º

Objectivos Gerais

1 - O objectivo primordial da *Anima Una* é a contribuição para a promoção da saúde e bem-estar da população idosa, proveniente da Congregação do Espírito Santo, pessoa colectiva religiosa de âmbito nacional, propulsora e ponto de referencial desta Associação e à população idosa pertencente à comunidade em que está inserida, particularmente aos mais pobres, mediante a prestação de cuidados de saúde e de serviços de apoio social.

2 - Para a realização dos seus objectivos, a Associação propõe-se criar e manter as respostas sociais de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Apoio Domiciliário, nas quais procurará desenvolver as seguintes acções:

- a) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia através de cuidados individualizados;
- b) Assegurar serviços que permitam a satisfação de necessidades básicas e actividades de vida diária;
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial, de modo a contribuir para o equilíbrio e bem-estar do cliente;
- d) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
- e) Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- f) Contribuir para retardar/evitar a institucionalização;
- g) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- h) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- i) Contribuir para a criação de condições que possibilitem aos idosos o exercício pleno do seu direito de cidadania, apoiar as famílias no desempenho das suas funções e responsabilidades, reforçando a sua capacidade de integração e participação social.

Capítulo II

CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

Artigo 4º

Âmbito

1 - A resposta social de ERPI, da Anima Una, desenvolve actividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.

2 - Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente que assuma a responsabilidade pelo internamento.

3 - Com os seus serviços prestados e actividades desenvolvidas pretende contribuir para a estabilização e retardamento dos factores associados ao processo de envelhecimento.



Artigo 5º

Objectivos específicos

- 1 – A ERPI, na sua atuação, tem como principais objectivos:
- a) Cooperar com as famílias na vivência dos idosos;
 - b) Oferecer aos idosos, um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas idades, para que possam viver de acordo com a sua personalidade e a sua relação social;
 - c) Prestar aos idosos os cuidados de que carecem;
 - d) Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

Capítulo III

PROCESSO DE ADMISSÃO E MENSALIDADES

Artigo 6º

Condições de Admissão

- 1 – Para admissão dos clientes, será tido em conta:
- a) O estado físico, mental e social da pessoa;
 - b) O meio familiar e social;
 - c) A data da pré-inscrição;
 - d) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando no entanto com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio/económica/saúde o justifique.
 - e) Ser natural/ residente em Braga ou ligado afetivamente a Instituição.
- 2 – A admissão definitiva do cliente será feita pela Direcção com base em proposta feita pela Diretora Técnica, através de contrato escrito entre o utente, o responsável pelo cliente e a instituição.
- 3 – Concordância do cliente e das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição.
- 4 – Preenchimento da ficha de inscrição com indicação do (s) responsável (eis) e do contrato de prestação de serviços.
- 5 – Documentos actualizados comprovativos dos rendimentos e bens do cliente e dos responsáveis.
- 6 – Apresentação de declaração médica com o histórico clínico do cliente.

Artigo 7º

Critérios de Admissão

- Terão prioridade de admissão todas as pessoas que “cumprirem” os seguintes critérios:
1. Situação económica (particularmente situações desfavorecidas e de grande precariedade);
 2. Vivam sozinhas;
 3. Doença (aguda ou crónica), deficiência ou invalidez;
 4. Estar privado de apoio familiar;



5. Idade Avançada;
6. Impossibilidade por parte da família de prestar apoio e assistência que o idoso/indivíduo necessita.

Artigo 8º

Processo de Admissão

- 1 – O pedido de admissão deverá ser formulado por escrito pelo cliente ou por parente que se responsabilize pelo internamento.
- 2 – O pedido é registado na instituição em documento próprio.
- 3 – Após a entrada da ficha de inscrição o Diretor Técnico da instituição elabora um parecer técnico com vista à tomada de decisão por parte da Direção.
- 4 – Havendo vaga a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção. Não havendo vaga, no imediato, fica o cliente inscrito em lista de espera registada em livro ou ficheiro próprio.

Artigo 9º

Admissão

- 1 – A resposta social de ERPI da Anima Una tem capacidade para 57 clientes.
- 2 - A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de sessenta dias, como forma de atestar a capacidade de integração do cliente, findo o qual passa a definitiva após avaliação e proposta do Diretor Técnico.
- 3 - Em situação de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Diretor Técnico, sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 10º

Processo individual do Cliente

1. O processo individual deve conter os seguintes documentos:
 - a) Cópia do bilhete de identidade ou cartão de cidadão.
 - b) Cópia do cartão de contribuinte;
 - c) Cópia do cartão de utente;
 - d) Cópia do cartão de beneficiário/ pensionista;
 - e) Informação médica comprovativa da inexistência de doença infecto-contagiosa ou perturbação mental grave, com resumo do processo clínico. No caso de estar a tomar medicação regular (descrição do nome da medicação e sua posologia);
 - f) Declaração de rendimentos, com fotocópia de documento comprovativo;
 - g) Documento onde constem os períodos de ausência do cliente;
 - h) Contrato de prestação de serviço celebrado entre o cliente/familiar e a instituição;
 - i) 1 Fotografia
 - j) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrências de situações anómalas.



Artigo 11º Mensalidade

1. A mensalidade é determinada pela aplicação de uma percentagem (de 75% a 90%) sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar
O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RA}{12} - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente (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 da 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 e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de **doença crónica**.



4. TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 do artigo 11º 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 á prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
5. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor (indicar a forma de alteração e o prazo para o aviso prévio);
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 deste artigo, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
8. 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 comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes 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.

O valor da mensalidade inclui a prestação, aos Clientes, dos seguintes serviços:

- Alojamento;
- Alimentação;
- Higiene Pessoal;
- Tratamento de roupas.
- Assistência Médica/Enfermagem no Lar;
- Ocupação/Animação;

A mensalidade será atualizada no início de cada ano civil de acordo com a lei em vigor.



Reduções às participações

A redução da participação está prevista nas seguintes situações:

- 1- Quando o período de ausência, seja igual ou superior a 15 dias consecutivos, haverá um desconto de 10% na participação, neste caso deverão avisar a instituição previamente, conforme o definido na Norma 9 da **Circular nº4** de 16.12.2014.
- 2- No caso de existirem dois elementos do mesmo agregado familiar a frequentar a ERPI, deverão ser abatidos 10% na participação mensal dos dois.
- 3 – E quando o Utente for admitido depois do dia 15 haverá uma redução de 50% sobre a sua mensalidade.

Capítulo IV

SERVIÇOS E HORÁRIOS

Artigo 12º

Serviços Prestados

1 – A ERPI presta os seguintes serviços aos seus clientes:

- a) Alojamento, alimentação e higiene pessoal
- b) Tratamento de roupa pessoal e de cama
- c) Acompanhamento médico e de enfermagem
- d) Animação e ocupação dos tempos livres.
- e) Vigilância 24h por dia, durante a sua permanência no lar

- Alojamento

A ERPI dispõe de quartos individuais e duplos. Os utentes serão alojados de acordo com a disponibilidade da instituição no momento e os interesses dos mesmos.

No caso dos casais serão alojados em comum.

Proceder-se-á à transferência dos clientes para outro quarto quando se verificar conflitos latente com o companheiro, alteração do estado civil ou sempre que a Responsável do ERPI o entenda por conveniente.

A limpeza dos quartos fica à responsabilidade das funcionárias da ERPI.

- Alimentação

A ERPI garante uma alimentação adequada às necessidades dos clientes, de acordo com a sua idade e estado de saúde. São fornecidas as seguintes refeições diárias: Pequeno-almoço, suplemento da manhã, Almoço, Lanche, Jantar e Ceia.

A ementa é fixada todas as semanas em local visível e apropriado para que os idosos tenham conhecimento da mesma.



- Higiene Pessoal

O serviço de higiene é garantido a todos os clientes, quando dele necessitem, por razões de dependência física ou psíquica ou por qualquer outro motivo que os impeça de fazê-lo pelos seus próprios meios.

- Tratamento de roupas

As roupas de uso pessoal e outras dos clientes são devidamente identificadas, de forma a evitar trocas. O tratamento de roupas consiste no processo de lavagem e engomagem.

- Assistência Médica/Enfermagem no ERPI

Todos os clientes têm direito a cuidados médicos e ao serviço de enfermagem. Em caso de doença os clientes têm direito de permanecer acamados e a que lhe sejam ministrados os tratamentos e medicamentos adequados à sua situação. Em caso de agravamento do estado de saúde, os clientes serão encaminhados a cuidados/unidades de saúde (centro de saúde).

O acompanhamento a consultas e exames auxiliares de diagnóstico deverá ser feito, preferencialmente, por familiares.

As despesas com medicamentos serão suportadas pelas famílias dos clientes ou pela instituição, de acordo com o estabelecido na altura da admissão.

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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.

- Ocupação/Animação

O serviço de animação/ocupação tem por objectivo estimular o espírito de convivência e confraternização entre os clientes da ERPI através da promoção de um conjunto de actividades: passeios; aulas de ginástica/movimento; trabalhos manuais; leitura; etc...

Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;

Artigo 13ª

Horários

1 - Horário de funcionamento da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas é de 24h por dia, todos os dias do ano.

2 - Os horários de referência das refeições são:

- a) Pequeno-almoço: 8:30h. às 9:30h.
- b) Almoço: 12:30h. às 14:00h.
- c) Lanche: 16:30h. às 17:00h.



- d) Jantar: 19:00h. às 20:30h.
- e) Ceia: às 22h30.

3 – Horário de referência das visitas: das 14H30 às 19H.

Capítulo V

RECURSOS HUMANOS E INSTALAÇÕES

Artigo 14º

Recursos Humanos

1 – A Instituição é orientada por uma Direcção, que delega funções técnicas no Director Técnico.

2 – Todos os funcionários possuem formação profissional adequada.

Ao Director Técnico cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento da mesma.

O Director Técnico deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, no caso a animadora sociocultural.

O Director Técnico deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas.

Funções do Director Técnico

1 – **No âmbito da Gestão:**

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- b) Cabe ao Director Técnico criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, do economato, dos serviços clínicos de apoio ao Estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- d) Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- f) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento.
- g) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Acções de acordo com as necessidades e interesse manifestado (s);
- h) Fomentar a participação dos clientes na vida diária do estabelecimento.



- i) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- j) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- k) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- l) Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- m) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- n) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal.

2 - No âmbito do Serviço Social:

- a) Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos; Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- b) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter Confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- c) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- d) Tomar conhecimento da saída dos clientes.

3 - No âmbito Animação/Ocupação:

- a) Aprovar o plano anual de actividades elaborado pelo Animador Socio cultural com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes, a apresentar à Direcção.
- b) Incentivar a organização de actividades abertas a comunidade, fomentando a interacção entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos clientes na vida diária do Estabelecimento.

Capitulo VI

DO RESTANTE PESSOAL Do Economato

Proceder a todas as aquisições, incluindo produtos alimentares sob a orientação e supervisão da Directora Técnica.

Auxiliar da Ação Direta

Incumbe ao Ajudante de Acção Directa:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- b) Distribuir as refeições aos clientes;
- c) Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- d) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos clientes;



- e) Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;
- f) Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

Pessoal Administrativo

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

- 1 - Executar as funções de:
 - a) Contabilidade e Tesouraria e Expediente
 - b) Arquivo
 - c) Correspondência
- 2 - Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário);
- 3 - Proceder ao pagamento remunerações do pessoal;
- 4 - Organizar e manter actualizados os processos de pessoal;
- 5 - Controlar a assiduidade pontualidade do restante pessoal;
- 6 - Colaborar na preparação do plano de férias, folgas e horário do pessoal.

Enfermagem

É da sua competência:

- a) Prestar toda a assistência aos clientes que careçam dos seus serviços;
- b) Preparar a medicação a distribuir pelos clientes.
- c) Fazer os registos necessários no processo clínico de cada cliente.

Médico

É da sua competência:

- a) Consultas e encaminhamento, quando necessário, dos clientes para o Centro de Saúde ou Hospital;
- b) Efetuar o receituário;

Motorista

É da sua competência:

- a) Assegurar o transporte dos clientes, nas deslocações ao exterior, auxiliando-os na entrada e saída da viatura.

Pessoal da Cozinha

1 - Do Cozinheiro preparar e confeccionar as seguintes refeições:

- a) Pequeno-almoço
- b) Almoço
- c) Lanche
- d) Jantar
- e) Distribuir as refeições (por travessas);
- f) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- g) Colaborar na elaboração de ementas;



- h) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção, das Refeições;

2 - Ajudante de Cozinha:

- a) Apoiar a preparação e confecção das refeições; Distribuir as refeições;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- d) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.
- e) Preparar suplementos

Artigo 15º
Pessoal Auxiliar

Incumbe ao Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais

- a) Proceder à lavagem tratamento de roupas;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;
- c) Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação nos quartos quando necessário.

Capítulo VII

DOS SERVIÇOS PRESTADOS E FUNCIONAMENTO

Artigo 16º
Regras Gerais de Funcionamento

- 1 - Os horários das refeições e das visitas devem constar de documento escrito e exposto em local adequado;
- 2 - As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- 3 - Os clientes devem comunicar a Directora Técnica sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento;
- 4 - A passagem de serviço de turno para turno deve ser feita, por escrito, em livro próprio de Ocorrências;
- 5 - A fixação e pagamento das participações financeiras dos clientes/família (mensalidades) devem reger-se pelas normas em vigor;
- 6 - A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição e o cliente, família ou representante legal. No ato é entregue um exemplar do regulamento interno;
- 7 - Existência de uma caixa com indicação para os clientes formular sugestões ou reclamações na portaria da Instituição;
- 8 - Deve a Directora Técnica autorizada pela Direcção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à



comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

Artigo 17º

Direitos e Deveres, da Instituição e do Cliente e seus Familiares

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 família ou responsável pelo Cliente a devida reparação do dano;
- b) Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir ao Cliente ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade.
- c) O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado ou previamente, ou no período imediatamente posterior a sua realização.
- d) Perante ausência de pagamento superiores a 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.
- e) Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

São deveres da Instituição:

- f) Garantir o bom funcionamento da reposta social e assegurar o bem-estar dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição
- g) Definir critérios que presidem a admissão dos clientes e atribuir prioridade aos clientes social e economicamente mais desfavorecidos ou desprovidos de estruturas familiares de apoio;
- h) Fornecer as refeições em qualidade e quantidade de acordo com as necessidades de cada cliente;
- i) Proporcionar aos seus clientes possibilidades de ocupação de acordo com os seus hábitos e aptidões;
- j) Organizar o processo individual para cada cliente ou candidato a cliente da Instituição, e manter actualizado o processo do mesmo;
- k) Zelar pelo azeio e ordem do espaço reservado ao funcionamento da ERPI.

2 – São direitos do cliente e/ou familiar/responsável:

- a) O cliente tem o direito de usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito das atividades da ERPI;
- b) Tem direito a informação sobre os locais de interesse na comunidade bem como da sua acessibilidade, através da agenda cultural e prospectos/revistas e jornais divulgados pela comunicação social, disponíveis na Instituição;
- c) Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Exigir respeito pela sua individualidade, intimidade e privacidade;



- e) Convidar e receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido;
- f) Dirigir qualquer reclamação aos Responsáveis da ERPI;

São deveres dos Clientes e/ou familiar/responsável

- g) O cliente tem o dever de respeitar e cumprir as regras expressas no Regulamento Interno;
- h) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- i) Respeitar os demais clientes, bem como os funcionários da Instituição;
- j) Respeitar os horários das refeições;
- k) Participar nas actividades programadas pela Instituição;
- l) Evitar discussões ou provocações desnecessárias. Serem tolerantes uns com os outros e aceitarem que todos são diferentes e como tal têm ideias e opiniões diferentes;
- m) Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material nele existente;
- n) Comunicar ao responsável da Resposta Social quaisquer reclamações ou dúvidas que se refiram ao funcionamento dos serviços, a fim de lhes serem dadas todas as informações bem como atender às suas sugestões.

Artigo 18º

Contacto com Familiar ou Pessoa Responsável pelo Cliente

- 1 - Os familiares ou pessoas mais próximas dos clientes, serão contactados quando se justificar: por motivos de inadaptação, por manifestação do cliente, por problemas de saúde ou falecimento etc.
- 2 - Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele, e no caso de surgir qualquer complicação, de foro da saúde (internamento em centro hospitalar, exames médicos, etc.), ou falecimento, a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pela ERPI.
- 3 - Sempre que se justifique os familiares/responsáveis poderão, ser chamados a colaborar no apoio a prestar aos clientes, nomeadamente na identificação das roupas de uso pessoal, de forma a evitar trocas e ainda acompanhamento ao hospital ou consulta médica, assim como nas despesas com medicamentos de acordo com o estabelecido na altura da admissão.

Artigo 19º

Funeral

Em caso de falecimento de algum cliente, o responsável será avisado para que seja providenciado o funeral e os bens serão entregues aos seus herdeiros legítimos.

As despesas com o funeral e sufrágio do cliente ficam ao encargo dos seus familiares ou responsáveis.

No caso de os clientes ou seus familiares não possuírem possibilidades económicas a Instituição poderá assumir os encargos dos clientes.



Artigo 20º

Roupa e haveres pessoais

Os clientes deverão fazer-se acompanhar da roupa e haveres que considerem indispensáveis ao seu uso pessoal;

Os clientes que disponham de valores não monetários e monetários poderão solicitar que os mesmos fiquem a guarda da ERPI;

Os bens que ficam a guarda da ERPI serão registados no ato da entrega. Todos os bens que não forem registados ficam excluídos da responsabilidade da ERPI;

No caso de desistência serão devolvidos, ao cliente, todos os seus bens. Caso queira entregar bens e valores a Instituição poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Artigo 21º

Proibições

Na eventualidade do cliente ser fumador, é-lhe expressamente proibido fumar no interior das instalações do ERPI;

É-lhe igualmente proibido usar ou acender, qualquer equipamento elétrico, que coloque em causa a segurança dos utentes, e das instalações, bem como possuir qualquer alimento de fácil deterioração no interior do seu quarto;

O Cliente fica também impedido de possuir qualquer bebida alcoólica para seu uso ou uso dos demais clientes e de ter qualquer espécie de animal de estimação;

Artigo 22º

Direitos de Imagem

Não é permitido fotografar, postar qualquer imagem dos clientes/ funcionários e instalações da ERPI., sem autorização dos responsáveis.

Artigo 23º

Voluntários

A direção nomeará um responsável pelo desenvolvimento do voluntariado na Instituição.

Direitos do Voluntário:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;



- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho a realizar.

Deveres do Voluntário:

- a) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- c) Respeitar a vida privada e a dignidade do cliente;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral dos clientes;
- f) Garantir de forma regular o trabalho voluntário.

Artigo 24º Nota Final

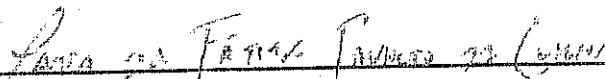
Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão levadas pela Direcção Técnica à Mesa de Direcção, sendo emitida uma Ordem de Serviço.

Qualquer alteração ao Regulamento Interno será enviado ao ISS de Braga, conforme o nº 3 do art. 14 da Portaria 67/2012 de 21 de Março.

Este Regulamento Interno foi alterado e aprovado em reunião de Direcção em 18 de Novembro de 2016 e entra em vigor na mesma data.

Regulamento Aprovado pela Direcção, no dia 19 de Novembro de 2016

ANIMA UNA - Ass. Apoio Social
Av. Alfredo Barros - Fraião
4715-350 A Direcção F. 508 103 50


[Maria de Fátima Pinheiro da Cunha]