



S. TIAGO

Associação de Solidariedade Social de Areias

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS - REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A S. Tiago - Associação de Solidariedade Social de Areias, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social inscrita sob o número 53/99, folhas 151 do livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, e é representada por Luís Gonzaga da Silva Freitas Rodrigues, na qualidade de Presidente da Direcção. Foi celebrado acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social do Porto a 26 de Dezembro de 2014 para a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos.

Artigo 2º Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Idosos é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades 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) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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 respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º Destinatários

1. A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) destina-se a:
 - 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 excepção devidamente justificada;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Prioritariamente dará resposta às necessidades da população da União de freguesias de Areias, Sequeirô, Lama e Palmeira, do concelho de Santo Tirso, bem como a utentes encaminhados pelo Centro Distrital de Segurança Social, de acordo com o protocolo estabelecido.

Artigo 4º Objectivos

São objectivos da Estrutura Residencial para Idosos, nomeadamente:

- a) Garantir aos residentes o seu bem-estar, numa perspectiva holística e de acompanhamento biopsicossocial (considerando as dimensões física, cognitiva, emocional e social), contribuindo para a promoção da sua qualidade de vida;
- 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 activo;

e) Privilegiar a interacção com familiares e com a comunidade (promovendo relações interpessoais e intergeracionais) no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social;

f) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia do cliente na execução das actividades de vida diária.

g) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

i) Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Artigo 5º **Serviços Prestados**

Para a prossecução dos seus objectivos, a S. Tiago – Associação de Solidariedade Social de Areias (STASSA), disponibiliza os seguintes serviços prestados no âmbito da Estrutura Residencial para Idosos:

a) Alojamento em quarto individual, duplo ou triplo, com ar-condicionado, cama individual, uma mesa-de-cabeceira e guarda-roupa, casa de banho privativa em todos os quartos e televisão.

a)1. Tratando-se de um casal, se se verificar o falecimento de um dos conjugues, o sobrevivente será transferido, logo que possível, para um quarto apropriado à sua situação;

b) Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar);

c) Cuidados de higiene pessoal e imagem efectuados por colaboradores da instituição (banho geral, higiene íntima, corte/arranjo de unhas e barba) ou quando a mobilidade do utente o permitir, pelo próprio, facultadas todas as condições pelas colaboradoras;

d) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde, incluindo o acompanhamento do residente;

e) Aquisição de medicamentos, fraldas ou pensos, por intermédio da STASSA (o valor dos produtos não está incluído na mensalidade/comparticipação familiar) sempre que solicitados pelo cliente, ou seu representante legal;

f) Tratamento de roupa (lavagem, secagem, reparação e engomagem da roupa de uso pessoal);

g) Requisição de credenciais ou de isenção de taxas moderadoras a clientes que sejam utentes do Serviço Nacional de Saúde, nomeadamente da Unidade Funcional de Areias e da Unidade de Saúde Familiar de Santo Tirso;

h) Consoante as suas necessidades e interesses, a participação nas actividades previstas no Plano Individual de Cuidados.

Artigo 6º **Produtos e Serviços Extra**

1. Serão considerados serviços extra, todos os que não estão incluídos no Artigo 5º deste Regulamento;

2. A STASSA poderá prestar serviços extra, nomeadamente:

a) Transporte para a deslocação a serviços, consultas médicas ou outros de encontro às necessidades dos utentes;

b) Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação por técnicos externos à instituição (do Sistema Nacional de Saúde ou a título particular);

c) Chamadas telefónicas particulares;

d) Medicamentos, fraldas e/ou pensos;

e) Corte de cabelo e cuidados de estética;

f) Produtos de higiene pessoal (Ex.: fraldas, gel de banho, hidratante, champô, dentífrico...)

3. O valor imputado a cada um dos serviços encontra-se afixado junto aos serviços administrativos, da Resposta Social. Os valores poderão sofrer alterações, sendo revistos anualmente pela Direcção da instituição.

Artigo 7º **Instalações**

1. A ERPI está sediada na Rua Abel Dias Palmeira, nº 38 em Areias, e as suas instalações são compostas por 2 quartos individuais, 7 quartos duplos e 2 quartos triplos; 1 sala de estar/actividades; 1 Salas de banho assistido; 1 refeitório; 1 gabinete médico e de enfermagem.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

Processo de Candidatura e Admissão

Artigo 8º

Condições de Admissão

A admissão nesta ERPI obedece às condições previstas no Artigo 3º deste regulamento.

Artigo 9º

Inscrição

1. A inscrição poderá ser efectuada ao longo de todo o ano civil, pelo candidato a cliente e/ou familiares ou representantes legais, e assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto. Esta candidatura será dirigida ao Presidente da Direcção.
2. Para efeito de admissão, deve fazer-se a inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do candidato, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
 - e) Comprovativo de morada do candidato;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Comprovativo oficial das despesas mensais fixas do agregado familiar;
 - h) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
 - i) Declaração assinada pelo candidato ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - l) Outros documentos pertinentes para a avaliação da candidatura.
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da STASSA.
4. A candidatura só será válida mediante a entrega da documentação necessária e legalmente exigível, que se deverá efectuar num período máximo de 10 (dez) dias úteis após o preenchimento e entrega da Ficha de Identificação. Caso não se verifique a entrega da documentação no prazo estipulado, a candidatura poderá ser anulada.
5. Em caso de admissão urgente, toda a documentação necessária terá de ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de ficar sujeito à aplicação do disposto no ponto 1 do Artigo 24º deste Regulamento Interno.
6. Se o candidato a cliente e/ou familiares o desejarem, e caso não interfira com o regular funcionamento da instituição, será efectuada uma visita às instalações da Resposta Social.

Artigo 10º

CrITÉrios de Prioridade na admissão

São critérios de prioridade na admissão de residentes:

- a) Recursos económicos;
- b) Situação de risco;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados necessários;
- d) Residência numa das quatro freguesias da União de Freguesias de Areias, Sequeirô, Lama e Palmeira, do concelho de Santo Tirso, ou freguesias limítrofes;
- e) Ser cliente de outras respostas sociais da STASSA;
- f) Ter pessoas de referência a frequentar o estabelecimento;
- g) Ser sócio da STASSA com as quotas em dia;
- h) Capacidade do estabelecimento em dar resposta às necessidades e expectativas do candidato.

Artigo 11º

Admissão

1. O pedido de admissão é analisado pela Directora Técnica da STASSA, 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 Direcção da STASSA.
 3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal no prazo de 15 dias úteis.
 4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo 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 Directora Técnica e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
 6. No ato de admissão são devidos os pagamentos da 1ª mensalidade;
 7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo no entanto, qualquer prioridade na admissão.

Artigo 12º

Acolhimento de Novos Residentes

1. No caso de admissão do candidato, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 3 meses;
- 2.1 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 residente;
 - b) Apresentação dos outros residentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspectos 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 residente.
3. Findo o período de adaptação acima referido, e caso o residente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 13º

Processo Individual do Residente

1. Do processo individual do residente, consta:
 - a) Identificação pessoal;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - 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 de Cuidados;
 - h) Registo de períodos de ausência da instituição, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

Artigo 14º

Contrato de Prestação de Serviços

1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o candidato ou pessoa que o represente, onde devem constar obrigatoriamente:

- a) Os serviços a prestar pela instituição;
- b) A responsabilidade individual e solidária quanto às despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamentos em clínicas privadas, as inerentes ao falecimento e as adicionais com actividades ocupacionais;
- c) A comparticipação mensal (sujeitando-se o candidato às actualizações dos valores das pensões ou ao montante definido pela Direcção)

2. Verificando-se a existência de vários familiares e signatários do contrato, um dos mesmos será definido, mediante mútuo acordo (entre todos os familiares), como a pessoa de referência da STASSA.

3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior, a família deverá comunicar à instituição, daí resultando actualização da informação, através de adenda.

4. As alterações deverão ser comunicadas à instituição por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.

5. O presente Regulamento Interno integra e é anexado ao Contrato de Prestação de Serviços, acto que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do cliente e familiares e/ou signatários do contrato, das presentes regras de funcionamento.

Artigo 15º

Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços pode ser suspenso e/ou rescindido nas seguintes situações:

a) Com justa causa, por um dos outorgantes, sempre que ocorrerem circunstâncias que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou no processo contratual vigente, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;

b) Sempre que se verifique a inadequação dos serviços às necessidades, a insatisfação ou a inadaptação do candidato e/ou familiar(es) ao funcionamento da ERPI, a instituição procede a uma avaliação da situação com o candidato e/ou familiar(es) e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Mediante o resultado dessa avaliação, e dependendo das circunstâncias, poderá ser acordada a rescisão do respectivo contrato.

c) O candidato e/ou familiar(es) poderá proceder à rescisão sempre que considere que o processo contratual vigente não satisfaz as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais. Esta só será válida 30 (trinta) dias após solicitar por escrito à Direcção a rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, com a devida explanação do(s) motivo(s).

d) Caducidade devido a morte do cliente, ausência injustificada superior a 30 (trinta) dias, transferência de Resposta Social, ou outra que a Direcção considere, justificadamente, reunir requisitos para tal.

2. A suspensão do contrato por vontade manifesta do residente e/ou familiares ou representante legal, após o período de adaptação, não permite a devolução de qualquer valor pago anteriormente pelas mensalidades e serviços, ou quaisquer donativos feitos à mesma.

CAPÍTULO III

Regras de Funcionamento

Artigo 16º

Período de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Idosos funciona todos os dias do ano, durante 24 horas.

2. Excepcionalmente, caso a estrutura do serviço assim o obrigue, a Estrutura Residencial para Idosos poderá encerrar, nomeadamente devido a surto de doença infecto-contagiosa. Neste caso, todos os utentes e familiares ou representantes legais, serão informados com a antecedência possível.

3. Quando a estrutura obrigue ao encerramento da Estrutura Residencial para Idosos, tentar-se-á sempre que possível, salvaguardar a prestação dos serviços mínimos a utentes sem retaguarda familiar, da forma que se considere mais conveniente, ouvidos os familiares ou representante legal.

Artigo 17º

Horário de funcionamento

1. As visitas aos clientes, devidamente consentidas por estes, deverão efectuar-se, preferencialmente, no período compreendido entre as 10h e as 12h e das 14h30 às 18h.

1.1 Caso o cliente por motivos de saúde não se possa ausentar do quarto, as visitas poderão ser efectuadas neste, com a devida autorização e supervisão de um colaborador, no horário previamente estipulado.

3. Os Serviços Administrativos da STASSA, funcionam em dias úteis, das 9h00 às 18h00.

4. O horário de atendimento da Directora Técnica encontra-se afixado no placar informativo da Resposta Social.

5. O recolhimento de todos os residentes, tal como o cessar do funcionamento de todas as actividades e mecanismos de som e radiação electromagnética que possam originar ruído ou prejudicar o sossego da Estrutura Residencial, tem de consumir-se impreterivelmente até às vinte e duas horas.

Artigo 18º

Cálculo do Rendimento e Mensalidade

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

$$RC = RA/12 - D$$

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 (excepto 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.

c.1) 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 actualizada, 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 acções ou rendimentos de outros activos financeiros.

d.1) 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 (excepto 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;

c)

Artigo 19º

Mensalidade e Tabela de participações

1. O valor da participação 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 da pessoa;

2. As despesas de saúde referidas em b) do n.º 3 do Artigo 18º, têm como limite máximo, o valor

correspondente à Remuneração Mensal Mínima Garantida (RMMG). Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

2.1) A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

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

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

6. Em caso de alteração à tabela em vigor, o residente e seus familiares serão avisados com a antecedência mínima de 15 dias úteis;

7. À participação apurada nos termos do n.º1 deste Artigo, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo 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 número de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.

9. A prestação de serviços esporádicos estará sujeita ao preçário disponível na secretaria da Instituição.

10. A prestação de falsas declarações ou a omissão de qualquer rendimento poderá levar à exclusão do residente da ERPI.

11. A mensalidade será objecto de revisão anual pela Direcção, pelo que o residente e/ou familiar(es) ou representante legal, deverão proceder à entrega de toda a documentação necessária até ao final do mês de Janeiro.

Artigo 20º

Revisão da Participação Familiar

1. A revisão da participação familiar é realizada, ordinariamente, pela Direcção.

2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica, a participação familiar será ajustada em conformidade, não podendo daí resultar um valor inferior ao custo mínimo do serviço prestado.

3. O residente ou pessoa próxima, têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva participação familiar.

3.1 Deve igualmente ser apresentada a declaração anual de rendimentos (IRS) após 15 dias da data limite de entrega legalmente estabelecida.

4. As alterações à participação familiar devem ser comunicadas ao utente ou pessoa próxima pessoalmente, ou por carta registada com uma antecedência de quinze dias, da sua entrada em vigor.

Artigo 21º

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento da participação mensal deverá ser efectuado na secretaria da STASSA ou por transferência bancária até ao dia 10 (dez) mês a que respeita. Ex.: A mensalidade de Janeiro é paga até ao dia 10 de Janeiro.

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, até ao máximo de 5 dias úteis.

3. A falta de pagamento da mensalidade dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará as seguintes sanções:

3.1 Acréscimo de 5% sobre a mensalidade até ao final do mês em dívida;

3.2 Caso o pagamento seja efectuado após o final do mês a que diz respeito, acréscimo de 20% por cada mês ou fracção do mês decorrida, até ao pagamento da dívida;

3.3 Cessaçao do contrato, por parte da instituição, quando as ausências de pagamento forem superiores a 60 (sessenta) dias.

4. Até ao dia 20 (vinte) de cada mês, deverão ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao utente.

5. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro dos prazos estipulados, deverão ser comprovadas à Directora Técnica da Instituição, que por sua vez dará conhecimento à Direcção da instituição, que se pronunciará.

Artigo 22º

Ausência do Utente

1. Verificando-se ausências injustificadas ou ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos, não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade/comparticipação familiar.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade/comparticipação familiar quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.
3. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar e férias.

3.1 A não entrega do comprovativo no prazo máximo de 5 dias úteis, que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas, são consideradas como ausências injustificadas, o que implica o pagamento da totalidade da mensalidade/comparticipação familiar.

3.2 Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;

4. A interrupção de frequência da Estrutura Residencial pelos motivos explanados no ponto 3. deste artigo, obriga sempre ao pagamento integral da mensalidade. A STASSA comunicará ao utente e/ou familiares, com a brevidade possível o valor da mensalidade efectivamente devida, restituindo a diferença ou deduzindo nas mensalidades seguintes, após retomar os serviços.

5. Em caso de falecimento do cliente, se este ocorrer entre os dias 01 (um) a 15 (quinze) do mês, haverá lugar a uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade/comparticipação familiar. Se este ocorrer entre os dias 16 (dezasseis) a 31 (trinta e um) do mês, a mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga na sua totalidade.

Artigo 23º

Redução nas Participações Mensais

1. A Direcção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da participação familiar, sempre que através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
2. Havendo elementos do mesmo agregado familiar a beneficiar da ERPI, poderá ser concedido um desconto de 10% sobre a participação familiar do segundo elemento nos casos em que, analisada a situação, a Direcção da STASA conclua pela sua necessidade.
3. Para efeitos do número anterior, entende-se por elemento do agregado familiar o cônjuge, ou irmão(a) no caso de indivíduos solteiros, e filhos quando por razões de saúde, sob os cuidados dos pais.

Artigo 24º

CessaçãO da PrestaçãO De ServiçOs

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, incumprimento das cláusulas contratuais, não adaptação, ou por morte do residente;
2. Por denúncia, o residente tem de informar a Instituição 60 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. A falta desta obrigação obriga ao pagamento das duas mensalidades seguintes.

Artigo 25º

Saídas

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:

a) Os residentes inuisuais, com demência, ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, achaques ou avançada idade, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI, e do seu amparo físico e material;

b) Os restantes residentes da ERPI têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que comuniquem por escrito ao Director Técnico, com pelo menos um dia de antecedência;

c) Os residentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da STASSA ou do Médico de Família;

d) Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização da Equipa Técnica, poderá o regresso à ERPI ocorrer durante a hora de silêncio, ou seja, das 22h às 7h.

Artigo 26º

Forma de Actuação em Caso de Emergência

1. Em caso de doença ou acidente do residente, a instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima, cujos contactos foram facultados aquando do processo de Admissão.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. O acompanhamento dos utentes a unidades de saúde será da responsabilidade da instituição, salvo nas situações em que os familiares manifestem vontade desse acompanhamento.
4. Poderão ser acordados procedimentos específicos de actuação em caso de emergência, caso seja essa a vontade expressa pelos residentes e/ou familiares ou representante legal, e a estrutura do serviço o permitam, ficando devidamente expressa no Contrato de Prestação de Serviços.

CAPÍTULO IV

Caracterização da Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 27º

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:
 - a) Pequeno-almoço 08h-9h00;
 - b) Almoço: 12h00-13h00;
 - c) Lanche: 16h;
 - d) Jantar: 19h00-20h;
2. O residente respeitará os horários das refeições estabelecidos salvo, em situações especiais, após apreciação da Directora Técnica;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, adaptada aos residentes desta resposta social;
4. A alimentação é igual para todos, mas o residente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e, sempre que prescritas pelo médico, as dietas são de cumprimento obrigatório.
5. O residente pode requerer a aquisição no exterior de outros bens alimentares a seu gosto e custo, após solicitado à Direcção Técnica e parecer positivo do Presidente da Direcção, ou quem legalmente o substitua.
6. O almoço é constituído por sopa, prato, pão, bebida (água, vinho ou sumo), sobremesa (fruta ou doce) e chá ou café/cevada.
7. O jantar é constituído por sopa, pão, bebida, fruta e chá ou café/cevada.
8. Para o regular funcionamento da ERPI, é proibido aos residentes adquirir e trazer para a instituição bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros residentes; Caso se trate de bens alimentares, devem dar conhecimento prévio aos serviços.

Artigo 28º

Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, e é prestado diariamente, sempre que necessário.
2. É obrigatório que todos os residentes tomem banho, obedecendo à escala estabelecida, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso asseio individual.
3. São prestados os cuidados de imagem necessários ao utente, consubstanciando-se em corte de unhas, corte de barba e hidratação ou aplicação de cremes medicinais, desde que não da exclusiva responsabilidade de técnicos de saúde.
4. Outros cuidados de imagem como corte de cabelo ou cuidados de estética, poderá a STASSA solicitar a prestação destes serviços no seio da comunidade, mediante pagamento aos prestadores de serviços.

Artigo 29º

Higiene e Tratamento da Roupas de Uso Pessoal

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.

Artigo 30º

Manutenção das condições de alojamento

1 Para que a Estrutura Residencial se apresente sempre limpa e arrumada, é exigido a todos os residentes e visitas, a máxima colaboração no sentido de se manter o asseio e arrumo.

3. Não é permitido colocar nas paredes das diversas dependências quaisquer pregos, caixilhos, tampas e outros objectos semelhantes.

4. É expressamente proibido usar ou acender qualquer lamparina, aquecedor, termo-ventilador, máquina, ou fogão nos quartos.

Artigo 31º

Actividades de Animação Socioculturais

1. As actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI, constam do Plano de actividades;

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Educadora Social, conforme estipulado no Plano de Actividades apresentado e planeado com a Directora Técnica, e aprovado pela Direcção.

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

4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos residentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;

5. Durante os passeios, os residentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

6. Os residentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Artigo 32º

Apoio no Desempenho das Actividades da Vida Diária

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

Artigo 33º

Acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;

2. Aos residentes 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 utentes;

3. Os residentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI

4. Em caso de urgência, ou de necessidade de cuidados clínicos continuados, deve recorrer-se aos serviços do Hospital ou Centro de Saúde, mas somente nos casos de impossibilidade do tratamento no serviço de enfermagem da ERPI;

5. As despesas com medicamentos, internamentos hospitalares, consultas particulares e outras, são da exclusiva responsabilidade do residente e/ou familiar(es) ou representante legal.

Artigo 34º

Administração de Fármacos

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

Artigo 35º

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 ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação mensal, devendo ser informado o residente ou seu familiar, do valor acrescido por este tipo de ajuda.

Artigo 36º

Outros Serviços

Sempre que estejam reunidas as condições, a ERPI providenciará transporte da instituição para deslocação de residentes a serviços, consultas médicas ou outros, mediante pagamento adicional,

conforme valor afixado.

Artigo 37º

Depósito e Guarda de Bens

1. O residente deverá fazer-se acompanhar de roupa considerada indispensável ao seu uso pessoal, e poderá transportar consigo os haveres estritamente pessoais.

2. Os residentes podem trazer pertences pessoais para o quarto, como molduras ou outros, após parecer da Equipa Técnica e apreciação da Direcção.

3. De todos os bens e objectos de que o residente seja portador, será processada no acto de admissão, relação discriminativa assinada pelo próprio ou representante legal, e pela Equipa Técnica, apensando-se uma cópia ao processo de admissão existente nos Serviços Administrativos da STASSA.

3.1 Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o residente obriga-se a transmiti-la à Equipa Técnica, identificando o valor ou objecto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o procedimento previsto no número anterior.

4. A STASSA somente poderá ser responsabilizado pelos bens e objectos que constem da referida relação e se encontrem à sua guarda por via de processo instruído pelos Serviços Administrativos da instituição.

5. Os residentes que disponham de objectos de valor ou dinheiro, poderão colocá-los à guarda da instituição através do recurso à figura do contrato de depósito, entregando-os aos Serviços Administrativos, em que este é depositário, e depositante o dono dos objectos, segundo regime próprio consignado nos artigos 1185º e seguintes do Código Civil, os quais serão retomados, mediante a elaboração do respectivo termo de entrega no processo instruído pelos Serviços Administrativos

5.1 Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo residente ou responsável, e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;

5.2 Todos os bens solicitados para guarda à instituição, serão sujeitos a apreciação (para efeitos de aceitação ou não) por parte da Direcção.

5.3 No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de Residente na ERPI, serão restituídos ao até então residente ou de seu familiar outorgante do contrato, mediante termo de entrega, todos os bens e objectos que sejam sua pertença.

5.4 Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos, conjuntamente com a Equipa Técnica procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao 8º dia útil após o falecimento, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do representante legal ou de um dos Outorgantes do contrato, dos bens-objectos entregues à guarda da instituição.

5.4.a) No caso de não haver herdeiros legitimários, legítimos e / ou testamentário, os bens e objectos reverterem para a instituição.

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

Artigo 38º

Gestão de Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos residentes, quando efectuada pela Direcção da Instituição, é acordada previamente no acto de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;

2. Os movimentos dos bens monetários dos residentes são efectuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;

3. Poderá ser atribuída uma semanada aos residentes, 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 residente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V

Pessoal

Artigo 39º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afecto à ERPI 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;

Artigo 40º **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica desta ERPI 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Educadora Social.

CAPÍTULO VI **Direitos e Deveres**

Artigo 41º **Direitos dos Utentes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes da Estrutura Residencial para Idosos, têm ainda os seguintes direitos:

- a) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida 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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) A inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem autorização prévia do cliente ou pessoa próxima;
- f) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- h) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- i) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- j) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- l) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- m) Ter acesso ao livro de reclamações.

Artigo 42º **Deveres dos utentes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes da Estrutura Residencial para Idosos, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da STASSA de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- b) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado
- c) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita; Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços.

Artigo 43º **Direitos dos Familiares ou Representantes Legais**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os familiares ou representantes legais de utentes da Estrutura Residencial para Idosos, têm ainda os seguintes direitos:

- a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;

- b) Apresentar à STASSA eventuais alterações na prestação dos serviços aos utentes;
- c) Participar nas acções promovidas na Resposta Social destinadas às famílias dos utentes;
- d) Ter acesso ao livro de reclamações.

Artigo 44º

Deveres dos Familiares ou Representantes Legais

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os familiares de utentes ou representantes legais da ERPI, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Ligação frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
- b) Cooperar com a ERPI, na procura de bem-estar e qualidade vida do utente;
- c) Apoiar e acompanhar o utente nos serviços diferenciados de saúde quando deles careça;
- d) Informar a STASSA sempre que se verifique alteração de residência ou telefone do próprio, bem como de residência, telefone e pessoa a avisar em situação de emergência.
- e) Pagar pontualmente, até ao dia dez (10) de cada mês, a comparticipação mensal fixada, conforme o acordado no processo de admissão do familiar que beneficia da Estrutura Residencial para Idosos, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente ou familiares;

Artigo 45º

Direitos dos Visitantes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os visitantes de utentes da Estrutura Residencial para Idosos, têm ainda os seguintes direitos:

- a) Respeitar a privacidade e intimidade na visita ao cliente;
- b) Serem respeitados por todos os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da instituição.
- c) Serem respeitados pelos restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela STASSA.

Artigo 46º

Deveres dos Visitantes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os visitantes de utentes da Estrutura Residencial para Idosos, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Respeitar a vontade do cliente em relação à sua visita;
- b) Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno e, designadamente, o local preferencial de visitas, a interdição de percorrer as instalações da Resposta Social sem a autorização e supervisão de um colaborador, a interdição de entregar bebidas e/ou alimentos aos clientes;
- c) Cumprir todas as regras da STASSA relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- d) Respeitar os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da STASSA;
- e) Respeitar integralmente os restantes clientes das Respostas Sociais disponibilizadas pela STASSA
- f) Colaborar na conservação das instalações e equipamentos utilizados na STASSA.

Artigo 47º

Direitos dos Trabalhadores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores da ERPI, gozam dos seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, género ou condição social;
- b) Serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos utentes e pessoas próximas.
- c) Serem informados, sem prejuízo do dever de confidencialidade, dos usos e costumes dos utentes;
- d) Serem informados, sem prejuízo do dever de confidencialidade, do estado de saúde dos utentes;
- e) Serem informados de quaisquer alterações na prestação de cuidados ou de residência dos utentes;
- f) Receber formação adequada para o exercício das suas funções;
- g) Ser-lhes disponibilizado o material e equipamento necessário á prossecução do seu trabalho.
- h) Conhecer os seus deveres, conforme artigo 48º do presente regulamento.
- i) Obter dos superiores hierárquicos todas as informações necessárias para a integração adequada na instituição;
- j) Seguro de acidentes de trabalho.

Artigo 48º

Deveres dos Trabalhadores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores da ERPI, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
- b) Obedecer à Direcção Administrativa, ao Director Técnico e ao superior hierárquico directo em tudo o que se respeitar à execução e disciplina do trabalho;
- c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- d) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas;
- e) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- f) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício;
- g) Não utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens do utente ou da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite, à margem da sua utilização institucional;
- h) Adotar uma conduta responsável e discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- i) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- j) Esforçar-se por merecer a confiança dos utentes e seus familiares;
- l) Zelar por manter entre si uma relação cordial, de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- m) Usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- n) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;
- o) Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacte das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- p) Comparecer ao serviço com assiduidade;
- q) Em situação de emergência, actuar de acordo com o estabelecido no artigo 26º do presente regulamento.
- r) Frequentar formação adequada ao exercício das suas funções.

Artigo 49º

Direitos dos Voluntários

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os voluntários da ERPI, têm ainda os seguintes direitos:

- 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) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve.

Artigo 50º

Deveres dos Voluntários

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os voluntários da ERPI, têm ainda os seguintes deveres:

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
- c) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- d) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- e) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis da Instituição;
- f) Actuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- g) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do residente da ERPI;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- i) Observar os princípios e normas inerentes à actividade, em função dos domínios em que se insere;

- j) Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respectivos programas e projectos;
- l) Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
- m) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- n) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- o) Colaborar com os profissionais da organização promotora, potenciando a sua actuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respectivo domínio de actividade;
- p) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.
- q) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- r) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- s) Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.
- t) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário;

Artigo 51º

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente e/ou familiares no acto da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os residentes, 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;

Artigo 52º

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

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

**CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Artigo 53º

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a STASSA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção da Instituição ou da Directora Técnica, sempre que solicitado pelo residente e/ou familiar.

Artigo 54º

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direcção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afecto ERPI.

Artigo 55º

Alterações ao Regulamento Interno

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao residente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 15 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 residente ou representante legal ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 56º

Integração de lacunas

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

Artigo 57º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor em Abril de 2015, após aprovação da Direcção.



..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

..... residente / familiar (*)
(do) residente da Estrutura Residencial para Idosos, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Areias, ... dede 201...

(Assinatura do residente /familiar)

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