

FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direcção Geral de Acção Social desde 20 de Maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Colectiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de LAR DE IDOSOS (agora chamado de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS) celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 17 de Novembro de 2005, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Idosos (ERI) da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto – Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro, no Despacho Normativo n.º 75/92 de 23 de Abril, Despacho n.º 7837/2002 (2.ª série), Portaria 67/2012 de 21 de Março e o Decreto lei 99/2011 de 28 de Setembro e na Circular Normativa n.º 3 de 02 de Maio de 1997.

NORMA III Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERI da Fundação;

3. Promover a participação activa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA IV

Objectivos da Resposta Social

Os objectivos da Estrutura Residencial para Idosos são:

1. Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas do cliente, proporcionando-lhe serviços indispensáveis para o seu bem-estar;
2. Garantir ao cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;
3. Fomentar relações interpessoais entre os idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
4. Criar condições que permitam preservar a sociabilidade dos clientes e incentivar as relações familiares e intergeracionais;
5. Contribuir para um envelhecimento bem-sucedido, estabilizando ou retardando o processo de envelhecimento físico e/ou mental, através da promoção ou manutenção da autonomia (física e/ou mental) dos idosos;
6. Apoiar na reformulação e continuidade do projecto de vida do cliente.

NORMA V

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Estrutura Residencial para Idosos da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento e vigilância 24 horas por dia durante a sua permanência na Instituição;
 - 1.2. Refeições e apoio na alimentação nomeadamente: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
 - 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.4. Tratamento de roupas pessoais e de cama;
 - 1.5. Acompanhamento médico, psiquiátrico e de enfermagem;
 - 1.6. Administração da medicação, conforme prescrição médica;
 - 1.7. Fisioterapia e fisioterapia;
 - 1.8. Acompanhamento a consultas e exames;
 - 1.9. Acompanhamento ao exterior para prestação de serviço do interesse do cliente, devidamente justificado e marcado.
 - 1.10. Serviço de cabeleireiro e de barbeiro;
 - 1.11. Apoio psicossocial.
2. A Estrutura Residencial para Idosos da Fundação Luiz Bernardo de Almeida realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1. Animação física e motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina e grossa);
 - 2.2. Animação através de trabalhos manuais e da expressão plástica (pinturas, desenhos, bordados);

- 2.3. Animação através da expressão e da comunicação (música, leitura, expressão dramática);
- 2.4. Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (auto-conhecimento, histórias de vida, dinâmicas de grupo);
- 2.5. Animação lúdica (festas e passeios);
- 2.6. Actividades intergeracionais (convívios com crianças da Creche e do Prolongamento de Horário da Instituição);
- 2.7. Actividades inter-institucionais.
- 2.8. Assistência religiosa de acordo com as práticas da Igreja Católica Apostólica Romana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão na Estrutura Residencial para Idosos da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

1. A ERI admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
2. A ERI admite idosos em situação de risco, grande dependência, carência económica e ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários.
3. A ERI admite preferencialmente idosos do Concelho de Vale de Cambra.

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
 - 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
 - 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.

2. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Director(a) Técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.
3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Director(a) Técnico(a), no momento da candidatura.
4. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho de Administração pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA VIII

CrITÉrios de Admissão

São critÉrios de prioridade na selecção dos candidatos e ponderação:

1. Ausência ou indisponibilidade da famÍlia para assegurar os cuidados básicos
2. Risco de isolamento social
3. Fracos recursos econmicos
4. Grau de dependência
5. Cliente a frequentar outra resposta social
6. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social
7. Idade do cliente
8. Residência próxima da Instituição
9. Familiar do cliente a frequentar a instituição
10. Familiar de colaborador ou rgos Sociais

NORMA IX

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. A decisão da prestação do serviço é da competência do Conselho de Administração da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pelos técnicos e o parecer da Direcção Técnica.
3. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a tÍtulo provisório com o parecer e da Direcção Técnica, e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisÍveis.
5. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do cliente, famÍlia e/ou representante, podendo tomar a posição que considere mais adequada.
6. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho de Administração ao candidato no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 30 dias.

7. O processo de admissão termina com a celebração do contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços.

NORMA X

Acolhimento de novos clientes

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o cliente e/ou família ou representante, o(a) Director(a) Técnico(a), o(a) psicólogo(a), a Encarregada Geral e a Animadora Sociocultural. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É feito um inventário dos bens pessoais do cliente que são descritos na Lista de Pertences. A sua roupa pessoal é marcada para que se possa distinguir da dos restantes clientes;
3. São guardados os documentos pessoais, bens valiosos e dinheiro do cliente em local seguro, sendo este informado que poderá aceder aos mesmos sempre que desejar;
4. Apresenta-se o quarto e as instalações ao cliente e aos familiares e/ou representante;
5. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação;
6. O cliente, família e/ou representante entrega um relatório médico que descreva o seu historial clínico, um Raio X, ECG e análises clínicas, todos actualizados, assim como uma fotocópia do Cartão de Utente e a sua medicação e respectiva prescrição, para que se possa abrir o Processo Clínico do Cliente;
7. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;
8. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da ERI;
9. Com base nos hábitos e interesses do cliente delinea-se um plano de actividades para o mesmo;
10. É evidenciada a importância da participação da família e/ou representante nas actividades desenvolvidas pela Instituição, bem como a importância das visitas e saídas que estes devem manter com os clientes, de forma a facilitar a adaptação.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente, que é guardado no gabinete da Direcção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).

NORMA XII

Listas de Espera

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.
2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

1. A Fundação Luiz Bernardo de Almeida está sediada na Cruz de S. Domingos, Macieira de Cambra, Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:
 - a) Área técnica e administrativa
 - b) 38 quartos duplos
 - c) Uma cozinha e refeitório
 - d) Uma lavandaria / rouparia
 - e) Duas salas de convívio e sala de reuniões
 - f) Um gabinete para os colaboradores
 - g) Área de higiene (instalações sanitárias)
 - h) Carrinhas para transporte dos clientes
 - i) Jardim e área envolvente
 - j) Gabinetes: médico, medicamentos, enfermagem e fisioterapia.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Idosos presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, 24 horas por dia.
2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os clientes circular livremente dentro e fora das instalações da Fundação.

NORMA XV

Regime de Visitas

1. As visitas são realizadas no período da tarde, de segunda a sexta-feira, das 14.00 às 17.30 horas e aos fins de semana das 14.00 às 18.00 horas.
2. Em situações excepcionais, com devida justificação, o Conselho de Administração autoriza um horário de visitas das 19.00 às 19.30 horas.
3. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os clientes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento e assentimento da Direcção Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à Encarregada de Serviço para que os possa acondicionar adequadamente.
4. É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
5. Existindo um espaço de acolhimento e recepção de visitas as mesmas devem ser efectuadas nas referidas salas, excepto os utentes que se encontram acamadas ou impossibilitado temporariamente de se deslocar.
6. É proibida a entrada das visitas no Refeitório durante o período de refeições, devendo a visita decorrer no espaço para ela destinado.
7. É expressamente proibido às visitas introduzir qualquer tipo de alterações no espaço da instituição, mexer no frigorífico dos clientes, retirar louças ou outros objectos para seu uso ou do cliente. Caso necessite de alguma coisa, deve solicitá-lo à Encarregada de serviço.
8. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente e familiares.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas.
2. No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se a taxa de juro de acordo com a lei em vigor.
4. O valor da mensalidade/comparticipação familiar inclui todos os serviços prestados conforme descrito na Norma V.

NORMA XVII

Tabela de Participações / Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. A participação familiar devida pela permanência na Estrutura Residencial para Idosos é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviço	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Lar de Idosos	85%

3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = RF - D / N$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

4. A percentagem de 85% estipulada para a Estrutura Residencial para Idosos poderá ser elevada até ao limite de 15% referente a despesas de medicação e fraldas. Poderá ainda haver uma comparticipação familiar acordada entre a Instituição e o representante do cliente, a qual não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.

5. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

6. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

7. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados, haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

8. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias não interpolados e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 25% na mensalidade, desde que devidamente justificados.

9. Em caso de falecimento do cliente aplicam-se a regra descrita no número 8.
10. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.
11. A comparticipação mensal é actualizada anualmente no mês de Fevereiro ou quando a Segurança Social o indicar, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação. Assim sendo, os serviços prestados e os rendimentos do cliente são sempre factores de correcção da mensalidade.
12. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.
13. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais de que um elemento do agregado familiar.

NORMA XVIII

Alojamento

1. O alojamento é equipado e adaptado, é composto por quartos duplos, algumas vezes com casa de banho privativa mas na maioria das situações com casa de banho comum.
2. Os quartos são ocupados por clientes do mesmo sexo ou por casais.
3. A Instituição reserva-se no direito de ocupar e de modificar a ocupação dos quartos de acordo com as necessidades dos clientes e da instituição.
4. É interdita a utilização de equipamentos e mobiliário pessoal nos quartos sem que haja uma autorização expressa da Direcção Técnica.

NORMA XIX

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - 1.1. Das 08.00 às 10.00 horas é servido o pequeno-almoço;
 - 1.2. Das 12.00 às 13.00 horas é servido o almoço;
 - 1.3. Das 15.00 às 16.00 horas é servido o lanche;
 - 1.4. Das 18.00 às 19.00 horas é servido o jantar ou suplemento;
 - 1.5. Das 21.00 às 22.00 horas é servida a ceia.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas são elaboradas por um(a) Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo cliente, família e/ou representante.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direcção Técnica.

5. Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Direcção Técnica.
6. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos clientes ou da instituição.

NORMA XX

Cuidados de Higiene e Conforto

1. A ERI disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
4. Caso o cliente necessite, a ERI disponibiliza as fraldas e os medicamentos, sendo que as despesas com as mesmas podem ou não estar incluídas na mensalidade, dependendo do acordado na celebração do contracto.

NORMA XXI

Assistência na Saúde

1. A ERI assegura o acompanhamento a consultas médicas, exames e a aquisição de medicação, sendo estes custos imputáveis à Instituição ou ao cliente, dependendo do acordado na celebração do contracto.
2. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a ERI acompanhará o cliente na sua deslocação e a família e/ou representante é informada sempre que se verifica uma situação de internamento.
3. A administração de medicação ao cliente é assegurada, no entanto obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
4. As despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário não estão incluídas na mensalidade, pelo que o seu pagamento é da responsabilidade do cliente, família e/ou representante.

NORMA XXII

Falecimentos

1. O falecimento do cliente será comunicado à família e/ou representante com a maior brevidade possível para que estes possam tomar todas as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.
2. Se nenhum familiar e/ou representante corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a instituição promoverá a realização do funeral.
3. Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da família e/ou representante.

4. Caso seja a Instituição a promover o funeral, esta pagará as despesas com o dinheiro que o cliente possuir na sua conta corrente, uma vez que este é um direito do cliente. Caso este não tenha dinheiro na conta corrente, esta despesa é imputável à família e/ou representante.
5. Após o falecimento, a família e/ ou representante tem 30 dias para vir levantar os bens pessoais do cliente e o dinheiro que exista na sua conta corrente. Exige-se a comparência de todos os herdeiros neste processo.
6. Perante a impossibilidade do levantamento de espólio no prazo referido no regulamento interno a Instituição, reserva-se no direito de proceder a uma prévia gestão tendo por base o facto de se tratarem ou não de bens perecíveis, cuja conservação seja impossível de garantir.
7. No caso de impossibilidade justificada, em proceder ao levantamento do espólio, no prazo determinado no regulamento, o responsável pelo cliente deverá colocar essa situação a consideração do Conselho de Administração que equacionará da viabilidade de serem aplicados outros prazos, a ajustar individualmente.
8. Do deferimento ou indeferimento de prorrogação do prazo regulamentar, bem como da sua fundamentação deverá ser elaborado registo do qual constem, o tipo de bens, sua caracterização, quantidade e destino dado aos mesmos.
9. Nas situações de falecimento ou rescisão de contracto, será restituído tudo o que porventura possa ainda existir, do que tenham trazido e outros artigos adquiridos no decurso do internamento, os quais devem constar mencionados na lista de pertences.
10. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo Cliente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual.
11. Na falta de comparência de todos os herdeiros ou seus procuradores após os 30 dias, todos os bens do cliente que não forem levantados passam a pertencer à instituição.

NORMA XXIII

Saídas dos Clientes

Sempre que o cliente se ausente da ERI deve cumprir as seguintes regras:

1. Deve avisar a Encarregada de serviço das ausências programadas para que se possam proceder às diligências necessárias, nomeadamente preparar atempadamente a medicação e avisar a Cozinha de que não vai fazer as refeições na Instituição.
2. Quando se encontra na ERI e tem uma saída, o cliente deve comunicar à Encarregada de serviço e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o cliente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas".
4. Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas" e informar a Encarregada de serviço.
5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação do cliente.

NORMA XXIV

Actividades de Animação Sociocultural

1. Existe um Plano Anual de Actividades para a ERI, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível, após aprovação do Conselho de Administração.
2. Existe um Plano Semanal de Actividades para a ERI, que à semelhança das Actividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
3. Estas actividades, que estão mais descritas na Norma V, visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em actividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

NORMA XXV

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento e aprovação da Direcção Técnica.
2. Os passeios/ deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do cliente.
3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os clientes acompanhados por funcionárias e pela Animadora Sociocultural e/ou elementos da Equipa Técnica.
4. Os passeios e deslocações são gratuitos e quando assim não for a instituição suporta os encargos relativos aos mesmos, devidamente autorizados pelo Conselho de Administração.
5. A Directora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Director Geral, para este coordenar as viaturas com o resto das respostas sociais.

NORMA XXVI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da ERI encontra-se em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente (direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Estão afectos ao quadro de pessoal da ERI, conforme Acordo de Cooperação da ISS,I.P.:
 - 1 Director(a) Técnico(a) a)
 - 1 Técnico(a) Superior de Serviço Social
 - 1 Enfermeiro b)
 - 1 Médico b)
 - 1 Técnica de Animação Sociocultural
 - 12 Ajudantes de Acção Directa
 - 1 Cozinheiras c)
 - 3 Ajudantes de Cozinha

- 3 Auxiliares de Serviços Gerais
- 1 Motorista c)
- 1 Administrativo/Escrevente c)

- a) O Técnico Superior de Serviço Social deve acumular funções de Director Técnico.
- b) Os cuidados médicos, de enfermagem e de reabilitação física devem ser prestados em estreita colaboração com os Serviços de Saúde da área de residência dos clientes ou da sede da Instituição.
- c) Pessoal comum às restantes valências desenvolvidas pela IPSS.

NORMA XXVII

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da Fundação deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Director Geral e o Conselho de Administração, pelo funcionamento do mesmo.
3. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho de Administração.

1. Funções da Direcção Técnica 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, afectos a resposta social.
- b) Cabe à Direcção Técnica 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) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- e) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- f) Participar nas reuniões do Conselho de Administração quando solicitada para tratar de assuntos relativos ao funcionamento da resposta social;
- g) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- h) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- i) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;

- j) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- k) Colaborar com os recursos humanos na elaboração do mapa de férias e folgas do pessoal;
- l) Elaborar o horário de trabalho de pessoal.
- m) Reunir com o Director Geral periodicamente para dar conhecimento dos assuntos relativos a resposta social.

2. Funções da Direcção Técnica no âmbito do Serviço Social:

- n) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;
- o) Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- p) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- q) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso ao ficheiro;
- r) Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade;

3. Funções da Direcção Técnica no âmbito da Animação / Ocupação:

- s) Colaborar com a Animadora Sociocultural na elaboração do Plano Anual de Actividades;
- t) Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- u) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

4. Funções da Cozinha

- a) Preparar ou orientar a confecção dos alimentos;
- b) Planear o seu trabalho para que as refeições estejam prontas à hora marcada;
- c) Ajudar na distribuição dos alimentos no refeitório;
- d) Verificar o equipamento e zonas de trabalho de modo a garantir a manutenção de níveis de higiene e segurança;

3. Funções da Ajudante de Cozinha:

- a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

4. Funções das Ajudantes de Acção Directa, Auxiliar de Serviços Gerais e Engomadoras:

- a) Executar cuidados de higiene e de conforto dos Clientes;
- b) Distribuir as refeições aos Clientes;
- c) Proceder ao acompanhamento diurno e nocturno dos Clientes da ERI;
- d) Vigiar e arrumar as roupas lavadas e fazer a recolha da roupa suja;

- e) Responsabilizar-se pela higiene e limpeza dos espaços comuns, quartos, wc e gabinetes;
- f) Acompanhar os Clientes, nas suas deslocações a consultas na impossibilidade da família o fazer;
- g) Colaborar nas actividades de animação/ ocupação dos utentes, sempre que solicitado;
- h) Administrar a alimentação aos utentes dependentes ou a outros que se justifique;
- i) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere ao posicionamento e ou vigilância.
- j) Proceder à lavagem normal ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes;
- k) Engomar a roupa, arrumar e assegurar outros trabalhos que forem precisos;

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII Direitos dos Clientes

Constituem direitos dos clientes da ERI:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direcção Técnica), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pelo Conselho de Administração, salvo situações excepcionais, devidamente justificadas, em que seja obtido consentimento pela Direcção Técnica;
10. Presença de familiar e/ou amigo na fase terminal;
11. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família;
12. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
13. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
14. Usufruir dos serviços prestados pela ERI;
15. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

NORMA XXIX

Deveres dos Clientes

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

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);
6. Informar o(a) Director(a) Técnico(a) sobre aspectos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
8. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
9. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque na Instituição;
10. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes clientes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações da ERI);
11. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
12. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;
13. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
14. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXX

Proibições aos Clientes

Com vista a regular o bom funcionamento e manutenção de um bom ambiente na ERI, é proibido aos clientes, designadamente:

1. Colocar nas paredes, móveis ou em quaisquer locais do edifício, nomeadamente nos quartos, pregos, estampas, caixilhos ou painéis, assim como qualquer equipamento de uso doméstico, sem prévia autorização da Direcção Técnica;

2. Manter nos quartos bebidas, alimentos ou géneros susceptíveis de deterioração, bem como quaisquer medicamentos, substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;
3. Manter e usar nas instalações aparelhos de rádio, televisão, discos, cassetes ou semelhantes, susceptíveis de perturbar o repouso e o bem-estar dos demais clientes, após o recolher;
4. Deter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização prévia da Direcção Técnica;
5. Solicitar gratificações das visitas ou fazer peditórios no exterior;
6. Fazer referências públicas atentatórias ao bom nome e reputação da Instituição, colaboradores, demais clientes, dirigentes e visitas;
7. Usar ou acender aquecedores, fogões ou lamparinas, bem como manter as luzes dos quartos acesas depois da hora do silêncio;
8. Fumar dentro das instalações da Instituição.

NORMA XXXI

Direitos da Instituição

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

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Ver respeitado o seu património;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da FLBA.
7. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;
8. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
9. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
10. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
11. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.

NORMA XXXII

Deveres da Instituição

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

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam actualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXXIII

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

1. A ERI só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes entreguem à sua guarda. É feita uma lista dos bens entregues, que é assinada pelo cliente, família e/ou representante e pela pessoa que os recebe. Esta Lista de Pertences é arquivada junto ao Processo Individual do Cliente.
2. A ERI não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente que não são entregues à sua guarda. Por este motivo não é aconselhável que estes guardem no quarto ou se façam transportar de objectos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.
3. Os clientes devem guardar os bens valiosos junto da Directora Técnica e o dinheiro numa conta corrente na Secretaria da Instituição.

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XV II as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) Director(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XXXV

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:

- a) Não adaptação do cliente;
- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXVI

Contrato de Prestação de Serviços

1. No acto da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.

2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.

3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.

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

5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:

- a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Haja o falecimento do cliente;
- c) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
- d) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- e) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição. A rescisão do contracto ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
- f) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
- g) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho de Administração, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

NORMA XXXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a ERI da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, sempre que desejado.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA XXXIX
Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção Técnica deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXX
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da Fundação, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXXI
Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho de Administração de 15/10/2012, e entra em vigor na mesma data.
2. Quando da admissão, deverá ser fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a recepção do mesmo e a concordância com as normas aí estabelecidas.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
