

**FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA**

**REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL**

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**



# Índice

CAPÍTULO I – Disposições Gerais.....	4
NORMA I – Âmbito de Aplicação.....	4
NORMA II - Legislação Aplicável.....	4
NORMA III - Definição.....	5
NORMA IV - Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD.....	5
NORMA V - Objetivos do Regulamento.....	5
NORMA VI - Objetivos da Resposta Social.....	5
NORMA VII - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	6
NORMA VIII - Serviços Prestados Não incluídos na Mensalidade / Comparticipação Familiar.....	7
CAPÍTULO II – Processo de Admissão dos Clientes.....	7
NORMA IX - Condições de Admissão.....	7
NORMA X - Candidatura.....	7
NORMA XI - Critérios de Admissão.....	8
NORMA XII - Decisão de Admissão.....	9
NORMA XIII - Acolhimento de novos clientes.....	10
NORMA XIV - Processo Individual do Cliente.....	10
NORMA XV – Lista de Espera.....	11
CAPÍTULO III – Instalações e Regras de Funcionamento.....	11
NORMA XVI - Instalações.....	11
NORMA XVII – Horário de Funcionamento.....	12
NORMA XVIII – Regime de Visitas.....	12
NORMA XIX – Pagamento da Mensalidade.....	12
NORMA XX - Cálculo do Rendimento per Capita.....	12
NORMA XXI – Tabela de Comparticipações.....	15
NORMA XXII - Alojamento.....	15
NORMA XXIII - Refeições.....	15
NORMA XXIV - Cuidados de Higiene Pessoal.....	16
NORMA XXV - Cuidados Primários de Saúde.....	16
NORMA XXVI - Administração medicamentosa.....	17
NORMA XXVII – Tratamento de Roupas.....	17
NORMA XXVIII – Apoio Psicossocial.....	18
NORMA XXIX -Atividades de Animação Sociocultura.....	18
NORMA XXX - Acompanhamento ao exterior.....	18
NORMA XXXI - Saídas dos Clientes.....	19
NORMA XXXII - Passeios ou Deslocações.....	19
NORMA XXXIII - Falecimentos.....	20
NORMA XXXIV – Quadro de Pessoal.....	20
NORMA XXXV – Direção Técnica.....	21

CAPÍTULO IV – Direitos e Deveres.....	22
NORMA XXXVI – Direitos dos Clientes.....	22
NORMA XXXVII – Deveres dos Clientes.....	22
NORMA XXXVIII -Proibições aos Clientes .....	23
NORMA XXXIX - Direitos da Instituição .....	24
NORMA XL - Deveres da Instituição .....	24
NORMA XLI - Depósito e Guarda de Bens dos Clientes.....	25
NORMA XLII - Direitos e Deveres do Responsável .....	25
NORMA XLIII -Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	26
NORMA XLIV - Gestão e Prevenção de Negligencia, Abusos e Maus Tratos .....	26
NORMA XLV - Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente .....	27
NORMA XLVI - Contrato de Prestação de Serviços .....	27
NORMA XLVII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .....	27
NORMA XLVIII - Livro de Reclamações .....	28
CAPÍTULO V – Disposições Finais .....	29
NORMA XLIX – Alterações ao Regulamento .....	29
NORMA L – Integração de Lacunas.....	29
NORMA LI – Entrada em Vigor .....	29

# **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 Direção Geral de Ação Social desde 20 de maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Coletiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de LAR DE IDOSOS (agora chamado de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS) 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 (ERPI) da Fundação Luiz Bernardo de Almeida é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no presente regulamento, assim como o Acordo de Cooperação, celebrado com o Instituto de Segurança Social e nos normativos aplicáveis a esta resposta social, designadamente:

- Decreto-lei n.º 172- A, de 14 novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de maio;
- Decreto-lei 99/2011 de 28 de setembro - altera o Decreto-Lei n.º 64/2007 que define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
- Portaria 67/2012 de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a quem deve obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Portaria 349/2023 de 13 de novembro – Primeira alteração à Portaria 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação das ERPI's.
- Decreto-lei nº 33 / 2014 de 04 de março- Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho) – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de especificação da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as IPSS;
- Decreto-lei n.º 74/2017, de 21 de junho – Altera o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, aprovado pelo DL nº 156/2005 de 15 de setembro;
- Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua atual redação de:
- Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro,
- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro,
- Compromisso de Cooperação em vigor,
- Orientações da Comissão Nacional da Cooperação,
- Circulares e Orientações Técnicas.

### **NORMA III**

#### **Definição**

Considera-se ERPI o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

### **NORMA IV**

#### **Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD**

1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pela Fundação são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.
2. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos mesmos.
3. A Fundação recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, e adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.
4. A comunicação de dados a terceiros apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais.

### **NORMA V**

#### **Objetivos 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 ERPI da Fundação;
3. Promover a participação ativa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

### **NORMA VI**

#### **Objetivos da Resposta Social**

Os objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são:

1. Proporcionar serviços permanente e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;

4. Potenciar a inclusão social;
5. Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
6. Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
7. Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
8. Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;  
Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

## **NORMA VII**

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas 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, respeitando as prescrições médicas, nomeadamente no pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
  - 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.4. Higiene dos espaços;
  - 1.5. Tratamento de roupas pessoais e de cama;
  - 1.6. Acompanhamento médico, psiquiátrico e de enfermagem;
  - 1.7. Administração de fármacos, quando prescritos;
  - 1.8. Fisioterapia;
  - 1.9. Acompanhamento a consultas e exames médicos, desde que os mesmos sejam devidamente comunicados à DT, com antecedência mínima de 72 horas, excluindo feriados e fins de semana.
  - 1.10. Acompanhamento ao exterior para prestação de serviço do interesse do cliente, devidamente justificado e marcado.
  - 1.11. Serviço de cabeleireiro e de barbeiro;
  - 1.12. Apoio psicossocial facilitador do equilíbrio e bem-estar.
  
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1 Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  
  - 2.2. Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;

2.3 Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;

2.4 Atividades intergeracionais (convívios com crianças da Creche e do Prolongamento de Horário da Instituição);

2.5 Atividades de cariz religioso.

#### **NORMA VIII**

##### **Serviços Prestados Não incluídos na Mensalidade / Comparticipação Familiar**

A mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, não inclui os seguintes serviços/atividades:

1. Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação/fisioterapia por técnicos/as externos/as à FLBA (a título particular);
2. Pagamento de taxas moderadoras, quando o cliente não seja isento das mesmas pelo sistema nacional de saúde.
3. Despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário.
4. Suplementos alimentares que venham a ser administrados pelo nutricionista e indispensáveis ao bem-estar e saúde do utente.
5. Despesas de medicação e fraldas.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA IX**

##### **Condições de Admissão**

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

1. A ERPI admite pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
2. A estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;

#### **NORMA X**

##### **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 efetuadas, 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. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(a) Diretor(a) Técnico(a), no momento da candidatura

3. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) diretor(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.

4. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho Executivo pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

## NORMA XI

### Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos pela seguinte ordem:

<b>Pessoa ou grupo, social e economicamente mais desfavorecido</b>	<b>25%</b>
- Pensão Social de velhice	25%
- Rendimentos inferiores ao IAS	15%
- Rendimentos inferiores ao salário mínimo nacional	10%
<b>Risco de isolamento social /Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos</b>	<b>15%</b>
- Ausência de família ou abandono	15%
- Família a residir na mesma casa, mas sem condições de assegurar cuidados básicos	10%
- Família a residir no concelho	5%
<b>Grau de dependência</b>	<b>15%</b>
- Dependente	15%
- Semi-dependente (mobilidade com apoio de ajudas técnicas)	12%
- Autónimo	10%

<b>Idade do cliente</b>	<b>15%</b>
- 90 ou + anos	15%
- De 80 a 89 anos	10%
- De 70 a 79 anos	5%
- ≤ 69 anos	3%

<b>Cliente ou Familiar a frequentar outra resposta social</b>	<b>15%</b>
- Cliente a frequentar a FLBA	15%
- Cônjuge a frequentar a resposta social a que se candidata	10%
- Pais, irmãos ou filhos a frequentar resposta social	5%

<b>Residência próxima da Instituição</b>	<b>15%</b>
- Freguesia de Macieira de Cambra ou Rôge	15%
- Outra Freguesia do Concelho	5%

**NOTA:** No caso de empate é considerada a antiguidade da inscrição para a gestão de lista de espera.

## NORMA XII

### 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. Reunião para avaliação técnica do candidato com a presença dos familiares, da Diretora Técnica e do Diretor-Geral.
3. A decisão de admissão é da competência do Conselho Executivo, após a emissão do parecer da Diretora Técnica e do parecer do Diretor-Geral, selecionando os candidatos de forma hierárquica para aprovação do Conselho Executivo. Este relatório será aprovado e atualizado em reunião do Conselho Executivo uma vez por trimestre.
4. Para a admissão de utentes que ocupam vagas não comparticipadas, aplica-se os critérios de admissão utilizando para esse efeito na mesma o relatório de análise e hierarquização, aprovado pelo CE.
5. Em situação de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho executivo, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
7. A instituição pode, a qualquer momento, fazer uma análise comportamental do cliente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considerar mais adequada.
8. Assim que existir vaga antes da admissão é marcada uma consulta com a Equipa de Saúde da FLBA, elaborando esta um parecer técnico com o intuito de informar os serviços sobre eventuais doenças infectocontagiosas, serem portadores de outras limitações para as quais a instituição não está preparada, ou outras situações dignas de cuidados especiais.
9. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho Executivo ao candidato no prazo máximo de uma semana. Nesta fase é dada a possibilidade ao cliente de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão.

10. O processo de admissão termina com a celebração do contrato de alojamento e de prestação de serviços, sendo atribuído um número de vestuário para marcação da roupa pessoal e marca-se a data de início da prestação de serviços.

### **NORMA XIII**

#### **Acolhimento de novos clientes**

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o cliente e/ou família ou representante, o(a) diretor(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, existindo para isso uma listagem de pertences do mesmo;
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, bem como a sua medicação e respetiva 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 fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a receção do mesmo.
9. É solicitado a família/representante a alteração imediata da residência para a morada da FLBA;
10. Com base nos hábitos e interesses do cliente delinea-se um plano de atividades para o mesmo;
11. É evidenciada a importância da participação da família e/ou representante nas atividades 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 XIV**

#### **Processo Individual do Cliente**

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

1. Ficha de Inscrição, onde conste a data de admissão, identificação do médico assistente, identificação e contato do representante legal ou dos familiares.
2. Os documentos descritos na norma X;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;

4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. Plano Individual;
8. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
9. Registo de período de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
10. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicações da data e motivo.

#### **NORMA XV**

##### **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 XI.

### **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XVI**

##### **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) 10 quartos individuais
  - d) Uma cozinha e refeitório
  - e) Uma lavandaria / rouparia
  - f) Duas salas de convívio e sala de reuniões
  - g) Um gabinete para as Encarregadas
  - h) Área de higiene (instalações sanitárias)
  - i) Carrinhas para transporte dos clientes
  - j) Jardim e área envolvente
  - k) Gabinetes: médico, medicamentos, enfermagem e fisioterapia.

**NORMA XVII**  
**Horários de Funcionamento**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, 24 horas por dia.

**NORMA XVIII**  
**Regime de Visitas**

1. As visitas carecem de marcação prévia, por telefone, entre as 09.00 e as 12.00.
2. O horário das visitas é das 14.00 às 17.30 de segunda a domingo.
3. Cada visita tem a duração de 30m.
4. O horário das visitas está assinalado na porta de entrada do edifício. Haverá exceções relativamente ao horário, sempre que devidamente justificado.
5. 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 da Direção Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à Encarregada de Serviço para que os possa acondicionar adequadamente.
6. É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
7. 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 XIX**  
**Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas, de segunda a sexta feira.
2. No ato, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se a taxa de juro de 4% sobre o valor da mensalidade, de acordo com a lei em vigor. (Portaria n.º 291/03, de 08.04)

**NORMA XX**  
**Cálculo do rendimento per capita**

1. De acordo com o disposto pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, apenas a pessoa destinatária da resposta.

3. Rendimentos do agregado familiar:

3.1. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) De Pensões;

d) 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI);

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

f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

g) Prediais;

h) De capitais;

i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado e considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3.1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas a cedências do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, a cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

3.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

3.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMNG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimento de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

3.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas fixas do agregado familiar:

4.1. 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 4.1., podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal.

6. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias não interpolados e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificados.

7. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efetuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

8. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

9. A comparticipação familiar é revista anualmente no início do ano civil, (devendo no mês de janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

10. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

## **NORMA XXI**

### **Tabela de Comparticipações**

1. O valor da comparticipação familiar devida pela permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre **75% a 90%** de acordo com o grau de dependência do utente;
2. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;
3. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas;
4. Relativamente aos clientes dentro da capacidade definida, mas que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do utente e/ou familiar.
5. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

## **NORMA XXII**

### **Alojamento**

1. O alojamento é equipado e adaptado, é composto por quartos duplos e individuais, 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 Direção Técnica.

## **NORMA XXIII**

### **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 Direção 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 Direção 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 XXIV**

##### **Cuidados de Higiene pessoal**

1. A ERPI 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 ERPI 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 XXV**

##### **Cuidados primários de saúde**

1. Os cuidados primários de saúde prestados visam promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente
2. As atividades que estão englobados nos cuidados primários de saúde, são as seguintes:
  - 2.1. Controlo da diabetes;
  - 2.2. Controlo dos sinais vitais (nomeadamente tensão arterial, frequência cardíaca, saturação de oxigénio);
  - 2.3. Posicionamento e mobilização;
  - 2.4. Tratamentos de enfermagem;
  - 2.5. Tratamentos de fisioterapia
  - 2.6. Consultas de medicina geral e de psiquiatria

3.Os cuidados primários de saúde e enfermagem são prestados a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

4.Os/As clientes são sempre acompanhados por um/a colaborador/a a consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico.

5.Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente é avaliado pela equipa médica / enfermagem da instituição e se necessário é encaminhado para o hospital da zona, sendo o representante informado sempre que se verifica uma situação de internamento

6. 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 XXVI**

### **Administração medicamentosa**

1.A preparação dos medicamentos é feita de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do/a cliente;

2.A aquisição da medicação é da responsabilidade da Instituição;

3.Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado a chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação;

4.A administração da medicação é realizada pelos/as colaboradores/as devidamente autorizados/as.

## **NORMA XXVII**

### **Tratamento de roupas**

1.O tratamento de roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do/a cliente e promover a sua qualidade de vida.

2. A identificação da roupa é obrigatória e da responsabilidade do/a cliente e/ou representante, que a identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito, após a comunicação da Diretora Técnica de qual o número atribuído ao cliente. Não existindo retaguarda familiar a marcação será efetuada pela secção de costura da FLBA.

3.A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer peça de roupa que não esteja devidamente marcada.

4.Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou casas de banho.

**NORMA XXVIII**  
**Apoio Psicossocial**

1. O serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a cliente adotando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.
2. Este serviço é prestado sempre o/a cliente e/ou significativo manifestar interesse e/ou necessidade, seja esta última, por indicação médica ou por perceção da Equipa Técnica.
3. As atividades que estão englobadas no apoio psicossocial, são as seguintes:
  - 3.1. Avaliação e intervenção psicológica (fomentar a autoestima dos/as clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);
  - 3.2. Acompanhamento social (preconizar o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços);
  - 3.3. Apoio informativo e formativo (informar, orientar e formar o/a cliente e/ou significativo, no sentido de compreenderem a adaptarem-se à nova situação e conseqüentes alterações).
4. Na prestação do apoio psicossocial, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

**NORMA XXIX**  
**Atividades de Animação Sociocultural**

1. Existe um Plano Anual de Atividades para a ERPI, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível, após aprovação do Conselho Executivo.
2. Existe um Plano Semanal de Atividades para a ERPI, que à semelhança das Atividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
3. Estas atividades, que estão mais descritas na Norma V, visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em atividades 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 XXX**  
**Acompanhamento ao exterior**

1. O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do/a cliente, bem como apoiá-lo nas suas necessidades.
2. As atividades que estão englobadas no acompanhamento ao exterior são:
  - 2.1. Acompanhamento a consultas;

2.2. Acompanhamento a agências bancárias;

2.3. Acompanhamento aos CTT;

2.4. Aquisição de bens.

3. Sempre que solicitado e mediante vaga e/ou disponibilidade, é assegurado o desenvolvimento desta atividade.

4. O acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de ERPI, de referência para o/a cliente.

### **NORMA XXXI**

#### **Saídas dos Clientes**

Sempre que o cliente se ausente da ERPI 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 ERPI 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 XXXII**

#### **Passeios ou Deslocações**

1. Poderão ser efetuados passeios ou deslocações que contenham, além do lazer, intercâmbios, socializações e aprendizagens. Desde que julgadas oportunas e convenientes, estas atividades poderão ocorrer no concelho de Vale de Cambra e concelhos limítrofes ou em restante território nacional.

Sempre que há saída de um grupo de clientes ou de um cliente da Fundação, há um colaborador acompanhante que fica responsável pela terapêutica medicamentosa e pela prestação de cuidados de emergência. Assim fica estabelecido o seguinte:

- Em caso de passeio ou deslocação em grande grupo, a administração medicamentosa habitual ou casual é da responsabilidade da Fundação;

- Em caso de necessidade de prestação de cuidados de emergência, estes devem ser assumidos pela diretora técnica da resposta social, no sentido de serem tomadas as medidas convenientes e realizados os contactos necessários.

2. A Diretora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Diretor Geral, para este coordenar as viaturas com as restantes respostas sociais.

## **NORMA XXXIII**

### **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 90 dias (a contra do primeiro dia do mês seguinte ao mês do falecimento) para vir levantar os bens pessoais do cliente e o dinheiro que exista na sua conta corrente, preenchendo a declaração de entrega de bens em uso.
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 Executivo 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 contrato, 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 utente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual.
11. Nos casos omissos e/ou não previstos no presente regulamento, aplica-se a lei civil em vigor.

## **NORMA XXXIV**

### **Quadro de Pessoal**

- 1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objetiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.
- 2.O quadro de colaboradores/as afetas à ERPI encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.
- 3.A Instituição dispõe de um Manual de Funções que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.

4.A coordenação da ERPI compete ao/à Diretor/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

## **NORMA XXXV**

### **Direção Técnica**

1. A direção técnica da estrutura residencial é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

2. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:

- a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
- d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
- e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a direção da instituição;
- f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
- g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

3. O diretor técnico, em articulação com a direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

4. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Diretor Geral e o Conselho Executivo, pelo funcionamento do mesmo.

5. A Direção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho Executivo.

# **CAPÍTULO IV**

## **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXXVI**

#### **Direitos dos Clientes**

A pessoa que reside em ERPI tem direito a:

1. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
2. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
3. Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
4. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
5. Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
6. Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
7. Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
8. Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
9. À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
10. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

### **NORMA XXXVII**

#### **Deveres dos Clientes**

Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

1. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
2. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
3. Cumprir o Regulamento Interno;
4. Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
5. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
6. Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

**NORMA XXXVIII**  
**Proibições aos Clientes**

Com vista a regular o bom funcionamento e manutenção de um bom ambiente na ERPI, 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 Direção Técnica;
2. Manter nos quartos, bebidas, alimentos ou géneros suscetíveis 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, suscetíveis 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 Direção 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 XXXIX**  
**Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência**

Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

1. Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
2. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
3. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
4. Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
4. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
5. Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

**NORMA XL**  
**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 e ISS, I.P.
8. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
9. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades 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 XLI**  
**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 atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação e/ou experiência adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar 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 XLII**

### **Depósito e Guarda de Bens dos Clientes**

1. A ERPI só se responsabiliza pelos objetos 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 sendo atualizada sempre que se justifique.
2. A ERPI 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 objetos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.
3. Os clientes podem guardar os bens valiosos junto da Diretora Técnica e o dinheiro numa conta corrente na Secretaria da Instituição.

## **NORMA XLII**

### **Direitos e Deveres do Responsável**

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Fundação.
2. A Fundação relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável tem os seguintes direitos:
  - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c) A efetuar reclamações e sugestões;
  - d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele;
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
  - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da exclusão prévia, pelo pagamento de tudo a que vier ser devido à Fundação, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações

mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respectivas penalizações, e qualquer alteração ao contrato efetuado por mútuo consentimento a assinada pelas partes.

- b) Respeitas as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Fundação na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e ainda quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

### **NORMA XLIII**

#### **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, 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(a) diretor(a) técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

### **NORMA XLIV**

#### **Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

- 1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
  - 1.1) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) diretor(a) técnico(a) da situação ocorrida e a DT de imediato comunica ao Diretor Geral;
  - 1.2) O(a) diretor(a) técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Ajudantes de Ação Direta ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
  - 1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com o Conselho Executivo da Instituição, de acordo com cada situação.
- 2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:

- 2.1) Sempre que for detectada alguma destas situações, as Ajudantes de Ação Direta devem informar o(a) diretor(a) técnico(a);
- 2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
- 2.3) Sempre que a situação o justifique serão accionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

#### **NORMA XLV**

##### **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 Direção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

#### **NORMA XLVI**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante legal, 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 respetivo contrato.
3. A ERPI deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente.
4. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
5. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
6. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.
7. É fornecida ao cliente, familiar ou representante, cópia do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XLVII**

##### **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 contrato ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
- f) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
- g) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho Executivo, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

#### **NORMA XLVIII**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a ERPI da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, bem como Livro de Reclamações Eletrónico, no site [www.flba.pt](http://www.flba.pt).

#### **NORMA XLIX**

##### **Resolução alternativa de litígios**

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2015 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a Fundação Luiz Bernardo de Almeida informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt>.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA L

##### Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direção 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 LI

##### Integração de Lacunas

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

#### NORMA LII

##### Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo, de 15/04/2024 e entra em vigor no dia 16/05/2024

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	23/04/2012	Elaboração inicial
1	15/10/2012	Revisão
2	22/04/2015	Revisão
3	27/05/2015	Revisão
4	21/03/2016	Revisão
5	08/04/2019	Revisão
6	02/08/2022	Revisão
7	04/05/2023	Revisão
8	06/11/2023	Revisão
9	15/04/2024	Revisão

Presidente do Conselho Executivo

---

Maria Elisa da Fonseca Marques de Almeida, Prof<sup>a</sup>