Nota Justificativa


A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem capacidade para abrigar 54 idosos, de ambos os sexos, de caráter temporário ou permanentemente, sem distinção de cor, raça ou religião, meio social e familiar, desfavorecidos e não autônomos, com o objetivo de satisfazer as suas necessidades básicas proporcionando um ambiente agradável de convívio que lhes dê bem-estar pessoal e social. Quatro lugares são reservados para a Segurança Social.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de aplicação

A Casa do Povo de Leomil é uma Associação equiparáda a I.P.S.S. (Instituição Particular de Solidariedade Social) que desenvolve atividades de apoio social a pessoas idosas com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu em 20/09/2010 e revisto em 20/03/2015, cuja gestão pertence à Casa do Povo de Leomil, e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II
Legislação Aplicável

1) Os princípios legislativos pelos quais se regem esta resposta social, da Casa do Povo de Leomil são os seguintes:

1.1) Despacho n.º 7837/2002, de 16 de Abril - Licenciamento e fiscalização dos lares para pessoas idosas;

1.2) Despacho n.º 9400/2001 do SESSS, 4 de Maio de 2001 - Condições de atribuição às Instituições das comparticipações adicionais previstas na norma VII dos protocolos de cooperação para 2001, celebrados entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade e a União das IPSS, a União das Misericórdias e a União das Mutualidades Portuguesas, relativas aos lares de idosos;

1.3) Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as ERPI;
1.4) Decreto-lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro – Estatutos das IPSS;
1.5) Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS;
1.6) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 de março, que altera e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março.
1.7) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho;

**NORMA III**

**Destinatários e Objetivos**

1) São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
   a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
   b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
   c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2) Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
   a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
   b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
   c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade das pessoas e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
   d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
   e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com as novas tecnologias úteis;
   f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
   g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
   h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:
i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto-cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

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

k) Promover a intergeracionalidade;

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

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

NORMA IV

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes serviços, que estão incluídos na mensalidade e comparticipação familiar:

a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;

b) Cuidados de higiene pessoal, que se baseie na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto sendo prestado diariamente e, sempre que necessário;

c) Tratamento da roupa;

d) Higiene dos espaços;

e) 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;

f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária, no sentido de promover a autonomia dos clientes, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados (PIC);

g) Cuidados de enfermagem primários, bem como, o encaminhamento para os cuidados de saúde;

h) Administração de fármacos, quando prescritos.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas permite ainda:

a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;

b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
c) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas permite a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
d) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas disponibiliza, ainda, o serviço de fisioterapia e cuidados de imagem, com vista a melhoria da qualidade de vida do residente.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V
Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA VI
Candidatura

1) Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, na qual deverá conter, entre outros elementos, o nome do cliente, data de nascimento, morada, constituição do agregado familiar e motivo do pedido;
2) A ficha de inscrição faz parte integrante do processo do cliente, devendo este fazer provas das declarações prestadas, mediante a entrega de fotocópias dos seguintes documentos:
   2.1) Cópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente;
   2.2) Cópia do Cartão de Contribuinte do cliente;
   2.3) Cópia do Cartão de Beneficiário/Pensionista da Segurança Social do cliente;
   2.4) Cópia do Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
   2.5) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
   2.6) Cópia de declaração do I.R.S. (se entregue nas autoridades fiscais) e/ou declaração de rendimentos anuais;
   2.7) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a
informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, que ficará atestado na Ficha de Inscrição;

2.8) Comprovativo dos gastos mensais fixos (medicação, etc.);

3) A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, à Assistente Social;

4) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos probatórios;

5) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Nota: Na falta de comprovativos dos rendimentos, a mensalidade será calculada pelo escalão máximo.

6) Documentos relacionados com o significativo:

6.1) Cópia do bilhete de identidade ou cartão de cidadão;

6.2) Cópia do número de contribuinte fiscal;

6.3) Morada completa e atualizada, bem como, todos os contactos possíveis.

NORMA VII

Critérios de admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas os seguintes:

<table>
<thead>
<tr>
<th>CRITÉRIOS DE ADMISSÃO</th>
<th>Ponderação</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Pessoas / grupos, social e economicamente mais desfavorecidos</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Não usufruir da pensão da velhice</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Rendimentos entre € 100,00 e € 450,00</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Rendimentos acima dos € 451,00</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>2 Naturalidade ou residência na área geográfica de abrangência institucional</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Idade do cliente</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dos 65 anos até aos 70 anos, inclusive</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Dos 71 anos até aos 80 anos, inclusive</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>A partir dos 81 anos</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>4 Risco de isolamento social e/ou geográfico</td>
<td>10</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Elaborado por: Gestora da Qualidade
Data: 10/08/2018

Aprovado por: Presidente da Direção
Data: 10/08/2018

Gratidão Aconchego Tranquilidade
<table>
<thead>
<tr>
<th>Nível de Independência (capacidade para assegurar as atividades da vida diária)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Dependência total: 07</td>
</tr>
<tr>
<td>Dependência grave: 06</td>
</tr>
<tr>
<td>Dependência moderada: 04</td>
</tr>
<tr>
<td>Dependência muito leve: 03</td>
</tr>
<tr>
<td>Independência: 0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**NORMA VIII**

**Admissão**

1) Recebida a candidatura, a decisão de admissão é da competência da Direção;

2) A admissão tem um caráter experimental de 30 dias a fim de testar a capacidade de integração do cliente, período a partir do qual se tornará definitiva, após a reavaliação da Assistente Social;

3) Em situações urgentes (exemplo, candidatos sinalizados pela rede social de suporte), a admissão será a título provisório, com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

4) Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como, a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5) No ato da inscrição / admissão não são cobrados qualquer tipo de caução;

6) Da decisão de admissão será dado conhecimento ao cliente, por escrito, no prazo de 48h, ou por correio eletrônico (sempre que possível);
7) No ato da admissão, independentemente, do dia de entrada, é realizado o pagamento total da mensalidade;

8) Após a admissão é elaborado o P.I. (Plano Individual) tendo em conta, o seu projeto de vida anterior e as necessidades atuais;

9) Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, Lista de Candidatos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, no momento do preenchimento da Ficha de Inscrição.

NORMA IX

Acolhimento dos novos clientes

No que respeita ao acolhimento de novos clientes, deve-se seguir os seguintes procedimentos:

1) Visita guiada à Instituição, de modo a conhecer as instalações;


3) O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 30 dias;

4) Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

   a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;

   b) Apresentação dos outros clientes;

   c) Visita a todos os espaços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

   d) Apresentar o programa de atividades da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;

   e) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;

   f) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente, no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

   g) Elaborar a lista de pertences do cliente (caso existam).

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

Elaborado por: Gestora da Qualidade
Data: 10/08/2018

Aprovado por: Presidente da Direção
Data: 10/08/2018

Gratidão Aconchego Tranquilidade
NORMA X

Processo Individual do cliente

A Instituição deverá organizar processos individuais dos clientes, dos quais deverão constar:

a) Identificação do Residente;
b) Data de admissão;
c) Identificação do médico assistente;
d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
e) Identificação da situação social;
f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
g) Processo de saúde;
h) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual contem as atividades a desenvolver e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;

i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

2) O processo individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3) Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XI

Lista de Candidatos

1) No caso de não ser possível prestar o serviço, por ter já ter sido atingido o limite da capacidade, e se o candidato a cliente ou o seu representante legal assim o desejar, passará a constar da lista de candidatos, não lhe conferindo qualquer direito na priorização de entrada na ERPI.

Motivos de exclusão da Lista de Candidatos

Os motivos que levam à exclusão da pessoa da lista de espera são os seguintes:

a) Morte do cliente;
b) Quando o cliente manifestar vontade de desistir da lista de candidatos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA XII

Instalações

1) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, está sediada no Bairro das Eirinhias, vila e freguesia de Leomil, concelho de Moimenta da Beira, distrito de Viseu, sendo a sua gestão da responsabilidade da Casa do Povo de Leomil.

As suas instalações são compostas por três pisos, divididos da seguinte forma:

1.1) O piso menos um (-1) é composto pelos seguintes compartimentos: um hall de distribuição; Cozinha; Sala de Refeição; Lavandaria; dois W.C’s (um para homens e o outro para as mulheres); seis quartos todos com W.C; um vestiário para as funcionárias com cacifes e dois W.C’s;

1.2) O piso zero (0) é composto por: hall de entrada, Sala de Convívio; Receção; Sala de Reuniões; Sala dos Técnicos; Sala da Direção; Gabinete Médico; Três W.C’s; um hall de distribuição; seis quartos todos com W.C; Sala de Atividades; um banho assistido e rouparia;

1.3) O piso um (1) é composto por um hall de distribuição, quinze quartos todos com W.C.; um banho assistido; uma Sala de Fisioterapia e uma Sala de Convívio/Copa;

2) Os clientes podem usufruir de todos os compartimentos acima descritos, exceto da Cozinha, Lavandaria e Vestuários dos colaboradores;

3) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem ainda garagem e uma Capela.

NORMA XIII

Normais gerais de funcionamento

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem como princípios gerais de funcionamento, nomeadamente:

a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;

b) Interdisciplinaridade;

c) Avaliação integral das necessidades do residente;

d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;

e) Participação e corresponsabilização do residente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.

NORMA XIV

Entrada e saída de visitas

É facultada a visita a familiares e amigos de todos os clientes residentes no seguinte horário:

- De Segunda-feira a Sexta-feira - Das 14h00 às 15h00 e das 16h00 às 18h00;

Elaborado por: Gestora da Qualidade
Data: 10/08/2018

Aprovado por: Presidente da Direção
Data: 10/08/2018

Gratidão Aconchego Tranquilidade
• Sábados, Domingos e Feriados - Das 14h00 às 15h30 e das 16h00 às 18h00.
• Ao cliente acamado é permitido visitas, durante os sete dias da semana, das 14h até às 18h00, sendo, contudo, permitida apenas a permanência de dois visitantes de cada vez.
• Em situações excepcionais, as visitas poderão ocorrer noutro horário para além do referenciado, desde que estejam autorizadas pela Diretora Técnica e/ou Presidente da Direção.

NORMA XV
Pagamento de Mensalidades

1) No mês do acolhimento, independentemente do dia da admissão, a mensalidade é devida na sua totalidade, a qual deverá ser liquidada nesse dia;
2) A comparticipação do cliente-residente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia oito do mês a que se refere;
3) No caso de incumprimento do prazo, o cliente-residente pagará juros de mora à taxa de 8% sobre o valor em dívida. Após 30 dias de atraso no pagamento, o cliente-residente terá que regressar à família ou ao local de proveniência.

NORMA XVI
Tabela de Comparticipações / Cálculo de Rendimento

1) A determinação da comparticipação pela retribuição do serviço prestado, corresponderá ao rendimento “per capita” entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do cliente.
2) Os clientes dependentes no ato da admissão ou os que venham a perder autonomia, de tal forma que não possam praticar os atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, nomeadamente: atos relativos a cuidados de higiene pessoal; uso de instalações sanitárias; alimentação; vestuário e locomoção, esta percentagem pode ir até aos 90%. A alteração deverá ser precedida de aviso prévio, 30 dias, por carta.
3) As comparticipações familiares regem-se pelos princípios definidos na Portaria 196-A/2015 de 1 de julho;
4) À comparticipação familiar apurada esta pode ser acrescida de uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares;
5) A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo
efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa
dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação
complementar. O respetivo recibo será tirado de forma individualizada.

6) Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período
de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

7) Cálculo Rendimento „per capita” do agregado familiar

7.1) De acordo com o disposto na Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, 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 mensais fixas;
N = Número de elementos do agregado familiar
(Na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas o agregado familiar é somente o cliente).
Consideram-se rendimentos do cliente para a determinação do montante os seguintes
rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) De pensões (pensões de velhice, invalidade, 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);

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e profissionais)

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

f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de
parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a
renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens
imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não
resultar rendas ou que estas estejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado
como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial
atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que tule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

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 e permanente;
• Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
• Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

Para além das despesas mencionadas, anteriormente, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar, para efeito de cálculo de comparticipação familiar noutra resposta social;

8) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação, e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

8.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações ou quem se negar a prestar a referida prova, a prestação será fixada na comparticipação familiar máxima;

9) O pagamento é efetuado na secretaria, durante o horário de expediente, em numerário, cheque ou por transferência bancária a favor da Instituição. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição pode ir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
10) As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e, nas opções de cuidados e serviços a prestar;

11) A violação culposa, por parte de qualquer cliente de determinações que constem deste regulamento, ou de outras, como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pelo outro (integridade física e/ou bens) serão alvo de análise pela Direção, a qual, tendo em conta a gravidade dos factos, ponderará nas seguintes possibilidades: repreensão verbal; repreensão escrita; suspensão ou expulsão, para além do pagamento dos prejuízos causados.

NORMA XVII
Refeições

1) As refeições são servidas no refeitório da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Piso -1) com o seguinte horário:
   - Pequeno-almoço – 08h00 às 09h00
   - Almoço – 12h00 às 13h00
   - Lanche – 15h30 às 16h30
   - Jantar – 19h00 às 20h00

O cliente deve respeitar o horário (salvo situações excecionais, devidamente justificadas).

2) Observações:
   2.1) Aos clientes acamados, as refeições ser-lhes-ão servidas no quarto;
   2.2) A quem o solicitar será servido o reforço alimentar a partir das 22h;
   2.3) As ementas serão idênticas para todos os clientes. Está, ainda, previstas dietas segundo prescrição médica;
   2.4) As refeições principais (almoço e jantar) são constituídas por sopa, prato, pão e bebida (água e/ou vinho) e sobremesa (fruta e/ou doce);
   2.5) O cliente - residente não pode adquirir no exterior bens alimentares a seu custo sem conhecimento da direção técnica;
   2.6) É expressamente prohibido o uso de qualquer bebida alcoólica, excepto a que é servida à refeição pela Instituição;
   2.7) É expressamente proibida a guardia ou confecção de alimentos nos quartos;
   2.8) Ao cliente acamado é permitida a permanência de duas visitas durante o serviço de
refeição;

2.9) O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local visível e adequado, no hall de entrada, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.

NORMA XVIII
Atividades/ Passeios/ Deslocações

1) Os passeios realizados estão integrados no Plano Anual de Atividades, podendo eventualmente, haver alterações, pelo que poderão participar todos os clientes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, desde que, o seu estado de saúde o permita.

2) A organização e execução de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção, representada pelo Presidente, mediante proposta da Diretora Técnica e/ou da Animadora Sociocultural;

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

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

5) Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

NORMA XIX
Alojamento

1) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas ficará com a responsabilidade da limpeza do quarto e a higienização de todas as suas roupas individuais, lençóis e toalhas. Pede-se a todos os residentes, a melhor compreensão no sentido da manutenção da limpeza e arrumação de espaços;

2) Não é permitido a colocação nas paredes de pregos, caixilhos, estampas, ou qualquer tipo de objeto, exceptuando-se a colocação de televisores de 32";

3) É importante que o cliente se integre na escala semanal da higiene pessoal, observando e cumprindo, rigorosamente, as regras de asseio individual institucionalizadas.

NORMA XX
Horários

1) A alvorada ocorre a partir das 07h00;

2) O recolhimento, bem como, o cessar de funcionamento de todas as atividades e mecanismos de sons, ou outros que possam originar ruido ou prejudicar o sossego do lar, acontece pelas 22h30;
3) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h por dia;
4) O horário das visitas está afixado em local visível.

**NORMA XXI**

**Saídas da Instituição**

1) As saídas da Instituição são livres. Deve-se contudo, observar o seguinte:
   1.1) Todos os clientes têm o direito de se ausentar, por períodos variáveis, desde que, comunicado anteriormente. É obrigatório fazer-se acompanhar da sua ficha de medicação;
   1.2) Clientes inviáveis, mentalmente debilitados e ou incapacitados a nível motor, pelo risco acrescido que representam, só será permitida a saída, quando acompanhados por pessoas de família ou significativo, desde que estes se responsabilizem pela integridade dos mesmos;
   1.3) O regresso deve acontecer antes da hora de silêncio, salvo exceção autorizada prévia e superiormente;
   1.4) No caso do cliente desejar sair de modo voluntário e definitivo da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, deverá apresentar uma declaração escrita, invocando os motivos;
   1.5) As saídas de todos os clientes devem ser registadas no Dossier das Saídas, em impresso próprio.

**NORMA XXII**

**Cuidados de Saúde**

1) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é dotada de uma equipa clínica, composta por enfermeiros, responsáveis pela prestação dos cuidados de saúde de todos os clientes-residentes e, eventualmente, dos colaboradores;
2) O encaminhamento hospitalar é da responsabilidade da equipa de enfermagem; Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
3) Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente, por familiares e, na sua ausência, por colaboradores e /ou enfermeiro da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
4) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita;
5) As fraldas, ajudas técnicas, medicamentos, material de enfermagem (algálrias, sacos de urina, sacos de colostomia, etc.), consultas particulares ou de especialidades, internamentos hospitalares e
deslocações, não estão contemplados na mensalidade, sendo estes da responsabilidade dos clientes.

NORMA XXIII
Quadro do Pessoal
1) O quadro do pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, em conformidade com a legislação aplicável.

NORMA XXIV
Direção Técnica
1. O Diretor Técnico da resposta social terá que ter formação superior, nas áreas de ciências sociais e de comportamento, saúde ou serviços sociais, de acordo com a legislação em vigor, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Todas as decisões, aspetos de coordenação e orientação deverão ser submetidos, sempre que necessário, a despacho da Direção da Instituição.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV
Direitos dos Clientes
Os Direitos dos clientes desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são os seguintes:
1) Utilização das instalações que lhes forem atribuídas e aos espaços comuns;
2) Alimentação servida no refeitório, no horário fixado e conforme ementa pré-estabelecida;
Excepcionalmente, por motivos justificados ou prescrição médica, a alimentação poderá ser diferente (dieta especial) e fornecida nos aposentos do cliente;
3) Ao serviço de limpeza e higiene pessoal, quando impossibilitados de o realizarem por si próprias, de modo a contribuir para o seu bem-estar e qualidade de vida;
4) Dar a opinião ou reclamar sobre os serviços, verbalmente ou por escrito;
5) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
6) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
7) Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição, sendo concedido um exemplar do regulamento interno no acto de celebração do contrato de prestação de serviços;
8) Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
9) Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
10) Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
11) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
12) Ter acesso à ementa semanal;
13) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
14) Beneficiar da presença permanente de familiar ou amigo, desde que, em fase terminal.

NORMA XXVI
Deveres dos Clientes
Os deveres dos clientes desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são os seguintes:
1) Cumprir os regulamentos e normas estabelecidas ou a estabelecer;
2) Respeitar rigorosamente os horários das refeições;
3) Liquidar, pontualmente, por si ou pelo seu responsável, a contribuição mensal e as despesas que lhes sejam imputadas;
4) Usar do respeito mútuo ao nível pessoal e de ideias e usar de colaboração recíproca;
5) Manter o respeito mútuo entre clientes e colaboradores e não causar danos a terceiros;
6) Dar conhecimento e reclamar, junto da Diretora Técnica ou Presidente da Direção, de qualquer infração ou irregularidade cometida ou presenciada, quer relativa a outros clientes, quer quanto ao funcionamento dos Serviços e respetivos colaboradores, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.
7) Colaborar com a equipa de enfermagem, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
8) Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
9. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e dar conhecimento do itinerário e dos acompanhantes.

NORMA XXVII
Direitos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Os Direitos da Estrutura Residencial são os seguintes:
1) Receber as prestações mensais dos clientes;
2) Suspender o contrato do cliente, caso se comprove, que este infringiu alguma norma de funcionamento ou pós em causa a integridade física de outros clientes e/ou colaboradores;
3) Ver cumprido o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
4) Ver respeitado o património da Instituição;
5) Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou Representante no acto da admissão;
6) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o Cliente que, de forma grave ou reiterada, viola as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratica agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.

NORMA XXVIII

Deveres da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Os Deveres da Estrutura Residencial Residencial para Pessoas Idosas são os seguintes:

1) Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar e qualidade de vida dos clientes/residentes e o respeito pela sua individualidade e dignidade humana;
2) Prestação de serviços no âmbito:
   2.1) Alojamento de acordo com a tipologia de quartos (individuais, duplos ou triplos);
   2.2) Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar), estando previstas dietas segundo prescrição médica;
   2.3) Cuidados de higiene e conforto;
   2.4) Cuidados médicos primários;
   2.5) Cuidados de enfermagem e medicamentosos;
   2.6) Lavagem e tratamento de roupa;
   2.7) Animação e ocupação de tempos livres;
   2.8) Acompanhamento psicossocial;
3) Assegurar os recursos humanos adequados ao desenvolvimento do quotidiano harmonioso da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
4) Entregar uma cópia do regulamento interno da resposta social e assinar contrato de prestação de serviços e alojamento;
5) Potenciar a integração e participação do cliente/residente na resolução dos seus próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.
6) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;

7) Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes atualizados;

8) Manter atualizados os processos individuais dos Clientes;

9) Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos Clientes;

10) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;

11) Organizar com os Clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

12) Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao Cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psico-afectivo.

**NORMA XXIX**

Roupas, haveres pessoais, valores e espólio

1) O cliente deve fazer-se acompanhar de pequeno enxoval, considerado, indispensável ao uso pessoal, bem como, poderá ainda transportar haveres estritamente pessoais, com conhecimento e a devida autorização da Diretora Técnica.

2) No ato de admissão, é elaborada uma relação discriminativa, dos bens de valor como relógio, ajudas técnicas e ouro, assinada pelo próprio e Diretora Técnica, sendo posteriormente dada a conhecer ao Presidente da Direção.

3) A Casa do Povo de Leomil, só se responsabiliza pelos bens/objetos, que constem da relação e se encontram à sua guarda.

4) O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.

5) As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

**NORMA XXX**

Devolução de bens

1) No caso de saída voluntária, ou perda de estatuto de cliente / residente, serão retribuídos ao cliente, mediante termo de entrega, devidamente assinado, todos os seus bens.

2) Em caso de falecimento, na semana seguinte, proceder-se-á ao arrolamento de espólio, tendo em vista a sua entrega aos herdeiros legítimos ou representante legal, tendo por base a legislação relativa ao Direito Sucessório aplicável.
3) No caso da inexistência de herdeiros, ou por vontade expressa do cliente, devidamente comprovada, os bens e/ou objetos, reverterão em favor da Instituição.

NORMA XXXI

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1) O abandono definitivo da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, por motivos justificados, por iniciativa do cliente ou do seu responsável, deve ser comunicado por escrito com uma antecedência de 30 dias.

NORMA XXXII

Contrato de Prestação de Serviços

1) Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, deve ser celebrado por escrito, um contrato, da prestação de serviços e entregue um exemplar do mesmo ao cliente, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2) É, ainda, celebrado, um contrato com os familiares / significativo para validar a comparticipação familiar, devida, quando aplicável.

3) Qualquer alteração ao contrato é feita por mútuo acordo e assinada pelas partes.

4) O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos outorgantes, com uma antecedência de 30 dias.

NORMA XXXIII

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

Considera-se factos não imputáveis ao cliente, para o caso de cessação do contrato, os seguintes:
- Morte do cliente;
- Disponibilidade da família para o acolher.
Neste último caso, a família, terá que avisar a Instituição com uma antecedência de 30 dias, pelo que se não acontecer, terão de pagar, uma mensalidade.

NORMA XXXIV

Livro de Reclamações / Livro de Passagem de Turno

1) Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Presidente da Direção ou da Diretora Técnica, sempre que desejado;
2) Os clientes podem formular sugestões ou reclamações, preenchendo para o efeito uma ficha, colocando posteriormente na respetiva caixa que se encontra na receção da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;

3) Esta resposta social dispõe de Livro de Passagem de Turno, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA XXXV

Despesas Derradeiras

1) A organização e as despesas de funeral do residente são da responsabilidade da família/significativo.

2) No impedimento da família/significativo proceder às diligências inerentes à cerimónia, a Instituição, desde que solicitada, procederá em conformidade, recorrendo às agências locais.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXXVI

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Moimenta da Beira.

NORMA XXXVII

Alteração do Regulamento

O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação, sempre que a Direção, assim o entenda e os interessados internos da instituição, assim o justifiquem. Essas alterações deverão ser comunicadas ao ISS, IP. Centro Distrital de Viseu, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

O presente regulamento entra em vigor após 30 dias de ser aprovado pela Direção e comunicado à Segurança Social, se não houver indicações em contrário.
NORMA XXXVIII

Integração de Lacunas

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento, serão integradas pelo recurso a normas legais aplicáveis através do disposto na lei geral, interpretadas e resolvidas pela Direção da Casa do Povo de Leomil.

NORMA XXXIX

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 10 de Setembro de 2018.

O Presidente da Direção,

(Doutor Jaime Ricardo Gouveia)