



**REGULAMENTO INTERNO
DA
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA
PESSOAS IDOSAS**

**Centro de Bem Estar Social
de Malhada Sorda**

(3ª Revisão)

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1º

Caracterização e Missão

O Centro de Bem Estar Social, Fundação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social registada, em 12/10/1984, na Direcção Geral da Segurança Social, no livro 2 das Fundações de Solidariedade Social, fls. 86 verso 87, sob o número 63/84. Tem a sua sede na rua Dona Conceição Borregana n.º4, freguesia de Malhada Sorda, concelho de Almeida, e foi criada em cumprimento de disposição testamentária da benemérita D. Conceição Borregana cujos estatutos se encontram aprovados.

O Centro de Bem Estar Social celebrou o seu primeiro acordo de cooperação com o Serviço Sub-Regional de Segurança Social da Guarda, para a resposta social, então denominada como Lar de Idosos, em 1/6/1982.

O Centro de Bem Estar Social tem por fim contribuir para a promoção e bem-estar da população idosa, mediante a prestação de cuidados de saúde e de serviços de apoio social e terapêutico à população idosa.

Artigo 2º

Âmbito de aplicação

Esta instituição tem acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital da Guarda pertencente ao Instituto da Segurança Social em 01/08/2005 e com a última revisão em 01/09/2010.

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

Esta resposta social funciona integrada e com recurso a serviços comuns com a outra resposta social da instituição, o Centro de Dia, que funciona com objetivos similares e complementares.

Artigo 3º

Legislação aplicável

A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 4º

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ERPI:
 - 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.
 - d) Clientes provenientes não só da freguesia de Malhada Sorda e do Concelho de Almeida, mas também de outras freguesias e de outros Concelhos.
2. Os objetivos da ERPI são os seguintes:
 - 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 pessoais 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 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.
3. E ainda, de acordo com cada caso:
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, 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 interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Artigo 5º

Cuidados e Serviços Prestados

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

- h) Administração de fármacos, quando prescritos.
- 2. A ERPI deve permitir:
 - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
- 3. A ERPI assegura ainda outros serviços, que são pagos separadamente, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte dos clientes ao Hospital, Centro de Saúde, consultas e exames auxiliares de diagnóstico, em casos de impossibilidade por parte da família para proceder ao respetivo acompanhamento.
 - b) Fisioterapia;
 - c) Cuidados de imagem.
- 3. A ERPI assegura a assistência religiosa.

Artigo 6º

Instalações

- 1. A ERPI está sediada na Rua D. Conceição Borregana n.º4, freguesia de Malhada Sorda, concelho de Almeida e as suas instalações são compostas por:
 - a) N.º total de quartos: 32
 - i. 7 individuais, 22 duplos e 3 triplos
 - c) N.º de salas de estar/atividades: 6
 - d) Salas de banho assistido: 2
 - e) Cabeleireiro/barbeiro: 2
 - f) Outros espaços.
- 2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão de Clientes

Artigo 7º

Condições de Admissão

São condições de Admissão:

- a. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 do artigo 4º;
- b. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos.

Artigo 8º

Inscrição

- 1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação/inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- i. Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - ii. Fotocópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro Subsistema de Saúde.
 - iii. Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
 - iv. Fotocópia do Cartão de Beneficiário e/ou Pensionista;
 - v. Fotocópia de rendimentos mensais ou anuais e declaração de IRS (se entregue nas autoridades fiscais);
 - vi. Fotocópia de comprovativos de despesas fixas;
 - vii. Declaração médica comprovativa da situação de saúde do idoso, com um resumo da história clínica, indicação da tabela terapêutica e com referência de que não é portador de doença infecto-contagiosa;
 - viii. Fotografia actualizada do candidato.
- a. Serão ainda solicitadas cópias de documentos do responsável pelo cliente, nomeadamente, Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e outras informações.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na instituição, no prazo máximo de 15 dias.
 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 9º

Critérios de prioridade para admissão

Caso a capacidade da instituição não permita a admissão do total de clientes inscritos, a admissão faz-se prioritariamente respeitando a ponderação atribuída a cada um dos seguintes critérios:

- a. Ser idoso e/ou família em situação socioeconómica desfavorecida - 25%;
- b. Ser cliente de outra resposta social da instituição - 25%;
- c. Idoso cujo cônjuge já se encontre a frequentar a instituição - 20%;
- d. Ausência de apoio familiar ou de outras redes de apoio - 15%;
- e. Ser idoso em situação de isolamento social ou geográfico - 10%;
- f. Desajustamento ou conflito familiar grave - 5%.

Artigo 10º

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/a Técnico/a desta instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 7 dias.

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. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Diretor/a Técnico/a e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. A participação mensal é paga até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira paga no ato da admissão.
7. 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, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta, via telefónica ou endereço eletrónico.

Artigo 11º

Acolhimento dos novos Clientes

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente, o regulamento interno de funcionamento e participações mensais.
2. O **período de adaptação** do cliente, previsto neste regulamento é de **30 dias**;
3. 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 ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do cliente .
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente 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.

Artigo 12º

Processo Individual

1. Do processo individual de cada cliente constará:
 - 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 que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h. Plano Individual de Cuidados (PIC);

- i. Registo de período de ausências, 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.

CAPÍTULO III

Regras da Funcionamento

Artigo 13º

Horário de funcionamento

1. O horário de funcionamento da ERPI é de 24h por dia, todos os dias da semana.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

Artigo 14º

Entrada e saída de visitas

1. O horário estabelecido para visitas aos clientes é das 14.00h – 16.00h.
2. Nas visitas aos idosos devem ser sempre salvaguardadas as regras de funcionamento da ERPI e o bem-estar dos outros idosos, respeitando a privacidade de cada um.
3. Não é permitido o acesso dos visitantes aos quartos dos residentes, com excepção dos residentes que se encontrem doentes ou acamados.
4. Não é permitido às visitas ou familiares facultarem qualquer tipo de medicamentos sem o prévio conhecimento da Direcção a não ser que a saúde mental ou psíquica do residente o permitam.

Artigo 15º

Cálculo do Rendimento

1. Conforme legislação em vigor, o cálculo do rendimento do cliente rege-se pela seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do cliente

RA = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais
 - d) De capitais
 - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Artigo 16º

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência.
2. À despesa referida em b) do n.º 3 do artigo 15ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. **Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;**
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1, **pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares**, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
7. 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 cliente, familiares e segurança social, exceder o valor de 115% do valor de referência, 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.
8. **Os clientes que não se encontrem abrangidos pelo acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal.**
9. **As despesas com medicamentos, transportes, consultas, altas hospitalares, artigos de higiene pessoal, cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação extra-lar, funerais, fraldas, próteses, ajudas técnicas especiais além das existentes na ERPI, entre outras do mesmo género, não estão incluídas na mensalidade. Serão suportadas pelo cliente/residente e/ou pelos seus responsáveis.**

Artigo 17º

Revisão da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

2. 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, não podendo o aumento ser superior a 5%.

Artigo 18º

Pagamento de mensalidades

1. A mensalidade é **paga até ao dia 10 do mês em curso** e o seu pagamento poderá ser efetuado diretamente na instituição ou por transferência bancária a favor da instituição.
2. O atraso sistemático no pagamento das participações familiares, cuja justificação não seja apresentada ao Conselho de Administração acarretará o pagamento de uma multa no valor de 1/30 da mensalidade por cada dia de atraso contado a partir do dia 10 do mês a que a mensalidade diga respeito.
3. Em caso de falecimento do residente até ao dia 15 do mês corrente, são devidos 50% da mensalidade. Caso o óbito ocorra depois do dia 15 do mês em curso fica a obrigação de pagar 100% da mensalidade.
4. No caso de o cliente ser admitido antes do dia 15 do mês corrente fica obrigado a pagar 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15 paga 50% da mensalidade.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
6. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 19º

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento do pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. O horário de referência das refeições é:
 - a. Pequeno-almoço: 9.00h;
 - b. Almoço: 12.00h;
 - c. Lanche: 15.30h;
 - d. Jantar: 18.30h;
 - e. Ceia: 21.00h.
 - a) Sempre que possível respeitar-se-ão os horários das refeições.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Artigo 20º

Cuidados de Higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

Artigo 21ª

Tratamento de roupa do usos pessoal do cliente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas com o número da roupa que é atribuído ao cliente, para melhor identificação.
3. A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não se encontre devidamente identificado.

Artigo 22º

Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
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 funcionários da instituição.

Artigo 23º

Apoio no desempenho das atividades de vida diária

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

Artigo 24º

Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. A ERPI dispõe de médico podendo o cliente optar pelo médico da instituição ou por outro que considere conveniente;
3. Aos clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
4. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI;
5. As despesas com transportes, consultas, altas médicas, cuidados médicos, entre outros, não estão incluídas na mensalidade;
6. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Artigo 25º

Administração de fármacos

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

Artigo 26º

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. Algumas ajudas técnicas existentes na ERPI (cadeiras de rodas, andarilhos e outros) poderão ser requeridas sem implicações ao nível da comparticipação mensal.
3. O empréstimo das ajudas técnicas terá uma duração indeterminada, variando de acordo com a necessidade do residente na utilização das mesmas.
4. O cliente ou seus familiares poderão adquirir no exterior as ajudas técnicas que considerarem necessárias, que serão sua propriedade para uso individual do cliente.

Artigo 27º

Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos dos clientes que não tenham sido declarados à sua guarda. Sempre que estes são confiados, pelo cliente ou família, à guarda da instituição, deverão ser registados e guardados numa pasta, depois de assinados pelo cliente ou seu responsável.
2. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Artigo 28º

Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pelo Conselho de Administração da instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. De acordo com os familiares/responsáveis, poderá ser atribuída uma quantia monetária aos clientes mediante avaliação das suas necessidades.

CAPÍTULO V

Recursos Humanos

Artigo 29º

Pessoal afeto à ERPI

1. O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, médico/a, enfermeiro/a,

- animador/a sociocultural, encarregado/a de serviços domésticos, ajudantes de acção directa, trabalhadores auxiliares, cozinheiro/a, ajudante de cozinha, entre outros entendidos, pelo Conselho de Administração, como necessários ao bom funcionamento da resposta social).
2. O pessoal tem afetação simultânea a outra resposta social desenvolvida pela instituição.
 3. O quadro de pessoal obedece, em número e funções, aos indicadores definidos na legislação/normativos em vigor, nomeadamente à portaria nº 67/2012 de 21 de Março.

Artigo 30º

Direcção Técnica

1. A Direcção técnica compete a um técnico/a, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir a resposta social, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral da mesma.
2. O/a Diretor/a técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por funcionário/a ou membro do Conselho de Administração, a indicar pelo referido Conselho.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres

Artigo 31º

Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) A inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos clientes:
 - a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito ao Conselho de Administração, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 32º

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

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

2. São deveres da Instituição:

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

Artigo 33º

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Para além do contrato de prestação de serviços, é obrigatória a assinatura de declaração/termo de responsabilidade, em que um familiar se responsabilize, em articulação com a Instituição, em dar resposta a várias situações que possam surgir. Pode ser, também, necessária a formalização de acordos e/ou declarações para firmar alguns assuntos pertinentes.

Artigo 34º

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada assim que possível;
2. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar mais de 15 dias seguidos.
3. O período máximo de interrupção da prestação dos serviços é de 3 meses, aplicando-se ao tempo de interrupção o disposto no número anterior.

Artigo 35ª

Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:
 - a. Caducidade:
 - i. Com a ausência superior ou igual a 30 dias sem justificação;
 - ii. Com a morte do cliente.
 - b. Mútuo acordo:
 - i. As partes podem fazer cessar o contrato de prestação de serviços quando nisso expressamente acordem.
 - c. Resolução por parte do cliente:
 - i. O cliente ou o seu responsável podem por sua iniciativa, e a todo tempo, pôr termo ao contrato de prestação de serviços por mera declaração de vontade dirigida Conselho de Administração, com a antecedência mínima de 30 dias.

Artigo 36ª

Justa causa de suspensão ou cessação

A instituição reserva-se o direito de suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços a clientes que, grave ou reiteradamente, violem as regras 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.

Artigo 37º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Bem Estar Social possui livro de reclamações que poderá ser solicitado ao colaborador responsável pela sua guarda, sempre que desejado.

Artigo 38º

Livro de Registo de Ocorrências

A ERPI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Artigo 39ª

Ocorrência de falecimento

1. Na ocorrência de um óbito, a instituição comunicará de imediato à família, devendo esta efetuar todas as diligências no sentido da remoção do corpo da ERPI e providenciar o seu funeral.
2. A instituição não se responsabiliza pelos funerais dos seus clientes, exceto nos casos em que as situações de carências grave ou total ausência de família justifiquem que seja a instituição a encarregar-se de realizar o funeral, revertendo para este, o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Artigo 40º

Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 41º

Casos omissos

Aos casos omissos do presente Regulamento será aplicada a legislação/normativos em vigor e/ou serão analisados pelo Conselho de Administração do Centro de Bem Estar Social.

Artigo 42^a

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor em 17 de Julho de 2015, revogando o anterior que data de 1 de Agosto de 2008.

Malhada Sorda, 17 de Julho de 2015

Conselho de Administração

----- (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

..... , cliente/responsável pelo cliente da ERPI, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Malhada Sorda , de de 20.....

(Assinatura do cliente/responsável pelo cliente)