



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

JULHO DE 2020



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Estrutura Residencial para Idosos está inserida no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, pertencente à Misericórdia da Freguesia de Sangalhos, Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a referida resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 25/09/1992, e rege-se pelas seguintes normas:

Norma II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:

- **Portaria n.º 139/2007 de 29 de Janeiro**, que aprova o Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Âmbito da Ação Social do Sistema de Segurança Social;
- **Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro**, diploma que altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro;
- **Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de maio** – Estabelece normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social;
- Decreto-lei 64/2007 de 14 de Março, estabelece o Regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
- **Despacho Normativo n.º 12/98 de 25 de Fevereiro, Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março, Despacho n.º 7837/2002, de 16 de Abril**, que estabelecem as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das estruturas residenciais para pessoas idosas e o seu licenciamento e fiscalização;
- **Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março** - Proceda à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro que define o regime jurídico de instalação e funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- **Despacho n.º 9400/2001 do SESS, 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;
- **Circular de Orientação Normativa n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014**, da Direção-Geral da Segurança Social e Instituto da Segurança Social, I.P. que define e regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;
- **Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o Biénio 2015-2016**, que é celebrado entre os Ministérios da Saúde (MS), da Educação e Ciência (MEC) e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS), União das Misericórdias Portuguesas (UMP), Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a União das Mutualidades Portuguesas (UM).



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Norma III

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno visa:

1. Estabelecer as regras de funcionamento de todas as atividades que se desenvolvem no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
2. Dotar a resposta social em causa de uma ferramenta que reúna, de forma sistematizada, todo o normativo a ela aplicável;
3. Promover a divulgação do seu conteúdo entre todos os agentes que operam no seio do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
4. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes e demais interessados;
5. Promover a participação ativa dos idosos ou seus representantes ao nível do funcionamento das respostas sociais.

Norma IV

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Objetivos Gerais

1. Proporcionar serviços permanentes ou temporários adequados à problemática bio-psico-social das pessoas idosas;
2. Contribuir para a estabilização ou o retardamento do processo de envelhecimento;
3. Criar as condições que permitam preservar e incentivar a relação Intrafamiliar;
4. Potenciar a integração social.

Objetivos Específicos

Para a prossecução do objetivo definido no número anterior, serão prestados os seguintes serviços e desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Alojamento e alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
2. Higiene pessoal e cuidados de imagem e beleza;
3. Limpeza dos quartos e restantes espaços comuns;
4. Tratamento de roupa;
5. Serviços médicos e de enfermagem na instituição;
6. Tratamentos de fisioterapia a cargo do Cliente, sendo o horário e o custo estabelecidos pelo prestador de serviços acreditado junto da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos;
7. Transporte e/ou acompanhamento a consultas médicas, a exames de diagnósticos complementares e a outros Serviços Públicos ou Privados de acordo com as necessidades individuais do Utente e mediante e mediante disponibilidade dos recursos da instituição:
 - 7.1. Quilómetros do Serviço de Transporte do Utente não residente na freguesia de e para a sua Residência, a partir do limítrofes de Sangalhos, a cargo do Utente conforme tabela em vigor;
 - 7.2. Quilómetros de Transporte do Utente para Organismos de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades, a cargo do Utente conforme tabela em vigor;
 - 7.3. Tempo de espera do Condutor do Transporte do Utente para locais de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades, a cargo do Utente conforme tabela em vigor;
 - 7.4. Acompanhamento individual de Colaborador, desde a chegada à finalidade do transporte até ao início do regresso, a cargo do Utente conforme tabela em vigor;
 - 7.5. As atividades de Animação Sociocultural planeadas pela instituição não estão incluídas no Transporte e/ou Acompanhamento a consultas médicas, a exames de diagnósticos complementares e a outros Serviços Públicos ou Privados de acordo com as necessidades individuais do Utente;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

8. Serviços de cabeleireiro/Estética: compete à Misericórdia fazer o seu agendamento, competindo ao Cliente o pagamento dos custos apresentados pelos prestadores dos serviços acreditados junto da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos;
9. Atividades de Animação Sociocultural conforme previsto no Plano Anual de Atividades;
10. Atividades Religiosas conforme previsto no Plano Anual de Atividades.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter efetuado o preenchimento da Ficha de Controlo da Informação prestada aos Candidatos, por vontade própria ou pelo seu representante legal;
2. O candidato deverá ter idade igual ou superior a 65 anos, ou situações que justifiquem a exceção;
3. O candidato e/ou Representante Legal residir, preferencialmente, na área geográfica da freguesia de Sangalhos e localidade de Ancas.

Norma VI

CANDIDATURA

1. Num primeiro momento do processo de candidatura, o candidato e/ou o seu Representante Legal deverá dirigir-se à receção para proceder ao preenchimento da Ficha de Controlo da Informação Prestada aos Candidatos. Esta ficha contém a seguinte informação:
 - 1.1. Apresentação dos serviços prestados;
 - 1.2. Esclarecimento sobre os horários de funcionamento;
 - 1.3. Solicitação de contactos e horários de atendimento;
 - 1.4. Lista de documentação necessária para a avaliação da candidatura, a saber:
 - 1.4.1. Fotocópia dos documentos relativos ao candidato:
 - Cartão do cidadão ou documento similar;
 - Cartão de contribuinte ou documento similar;
 - Cartão de Identificação da Segurança Social;
 - Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde;
 - Relatório Médico, Historial Clínico, Ficha terapêutica e Boletim de Vacinas atualizado;
 - Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - Documentos comprovativos das despesas por aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - 1.4.2. Fotocópia dos documentos relativos ao representante legal, a saber:
 - Cartão do cidadão ou documento similar;
 - Cartão de contribuinte ou documento similar;
 - Documentos comprovativos dos rendimentos e em caso de impossibilidade do representante legal dos restantes descendentes do candidato;
 - Documentos comprovativos das despesas, e em caso de impossibilidade do representante legal dos restantes descendentes do candidato;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

- 1.5. Nomeação do representante legal entre os descendentes do candidato e do seu substituto, sendo todos os descendentes corresponsáveis, quer em termos de transmissão de informação, assistência ao candidato, mas também no que se refere à responsabilidade financeira;
- 1.6. Critérios de priorização;
- 1.7. Fórmula dos cálculos da mensalidade e tabela de comparticipação;
- 1.8. Lista do material necessário;
- 1.9. Apresentação das Atividades de Animação Sociocultural desenvolvidas na instituição.
2. O período de candidatura deve ser realizado de 2.ª a 6.ª feira;
 - 2.1 O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h30m;
3. O 2.º momento do processo de candidatura refere-se ao agendamento de uma reunião com equipa técnica responsável da resposta social, via telefónica e/ou CTT de acordo com a disponibilidade de ambas as partes;
4. O 3.º momento do processo de candidatura consiste na reunião orientada pela equipa técnica da resposta social com o candidato e/ou representante legal e/ou familiares corresponsáveis para:
 - 4.1. Proceder ao preenchimento da Ficha de Candidatura de Clientes;
 - 4.2. Tomar conhecimento da nomeação do Representante Legal do candidato e o seu substituto, no caso de impossibilidade daquele, e da coresponsabilidade dos descendentes do candidato;
 - 4.3. Recolher informação relevante sobre a história pessoal, social e clínica do candidato;
 - 4.4. Recolher e supervisionar a documentação necessária para a avaliação da candidatura;
 - 4.5. Preencher o documento de autorização de acompanhamento e vigilância, em termos de Medicina Geral, a nível complementar, por parte do Médico da Instituição. No caso de especialidades, e mais especificamente doenças crónicas, não há transferência de serviço;
5. O 4º momento do processo de candidatura corresponde à avaliação da candidatura por parte da equipa técnica;
6. Após a análise da Ficha de Candidatura de Clientes e de todos os documentos probatórios, o diretor técnico, ou quem este delegar, informa o candidato e/ou o seu Representante Legal da aceitação ou não aceitação da Candidatura através de registo escrito (Carta de Aprovação / Carta de Não Aprovação) consoante a situação;
7. Nos casos de Não Aprovação da Candidatura, o candidato e/ou o seu Representante Legal, deverá, no prazo de 15 dias, entrar em contacto com o diretor técnico com o intuito de proceder à retificação da situação que levou à Não Aprovação da Candidatura;
8. Se as candidaturas forem superiores ao número de vagas, o diretor técnico, ou quem este delegar, deverá priorizar as mesmas, considerando o número de vagas existentes e os Critérios de Priorização à Admissão definidos na Norma VII deste Regulamento Interno;
9. Na mudança de resposta social, o cliente e/ou representante legal deverá proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, e iniciar um novo processo de candidatura;
10. 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.

Norma VII

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na Admissão:

1. Em risco de Isolamento Social, corresponde à pontuação "8";
2. Ausência ou indisponibilidade dos filhos/familiares diretos em assegurar ao candidato os cuidados básicos, corresponde à pontuação "7";
3. Todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de incapacidade para o trabalho, corresponde à pontuação "6";
4. Situação encaminhada pela Segurança Social ou Serviço de Saúde, corresponde à pontuação "5";
5. Cliente que transita de outra Resposta Social desta Instituição corresponde à pontuação "4";
6. Existência de familiares diretos a frequentar este Estabelecimento, corresponde à pontuação "3";



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

7. Ser Irmão da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos, ou familiar direto de colaborador da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos, corresponde à pontuação "2";
8. Candidato residente na freguesia de Sangalhos e localidade de Ancas, corresponde à pontuação "1".

Norma VIII

ADMISSÃO

1. A Candidatura é analisada pelo diretor técnico do estabelecimento, que após aprovação da candidatura, deverá submeter a mesma para Aprovação à Admissão junto da Mesa Administrativa desta Instituição;
2. É da competência da Mesa Administrativa desta instituição, decidir sobre a admissão ou não do candidato;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente e/ou representante legal, através de registo escrito (Carta de Admissão a Clientes), no prazo de trinta dias;
4. A equipa técnica agendará reunião para:
 - 4.1. Esclarecimentos diversos sobre normas de funcionamento (apresentação do Regulamento Interno e entrega do Manual de Acolhimento ao Cliente);
 - 4.2. Leitura e assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
 - 4.3. Preenchimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - 4.4. Informação/Inscrição nas Atividades de Animação Sociocultural;
 - 4.5. Preenchimento do Termo de Responsabilidade de Entrada/Saída da instituição Não Controlada na instituição;
 - 4.6. Promoção da Visita às Instalações e à equipa de colaboradores da resposta social;
 - 4.7. Agendamento da data do início da institucionalização para preparação do Programa de Acolhimento do Cliente, mediante avaliação das necessidades e potencialidades do cliente;
5. Em situações de emergência, o diretor técnico de estabelecimento ou quem este delegar, poderá decidir a Aprovação do Acolhimento, devendo apresentar o pedido de ratificação à Mesa Administrativa logo que possível.

Norma IX

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento ao cliente é da competência da equipa técnica responsável pela resposta social;
2. Supervisão da aplicação do programa de acolhimento ao cliente, durante o período de 30 dias, é da competência da equipa técnica responsável pela resposta social;
3. Avaliação do programa de acolhimento do cliente, por parte da equipa técnica responsável pela resposta social.

Norma X

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

O Processo Individual do Cliente é constituído pelo conjunto de documentos que dizem respeito a cada cliente e que se inicia com o preenchimento da Ficha de Candidatura de Clientes. É guardado em condições que garantam a sua privacidade e confidencialidade. Pode ser consultado pelos Clientes e/ou Representantes Legais sempre que estes o solicitem. O Processo Individual do Cliente é constituído por:

1. Ficha de Candidatura e/ou Ficha de Atualização de Dados do Cliente;
2. Parte dos documentos apresentados no Processo de Candidatura e Admissão e/ou no processo de Atualização de Dados do Cliente;
3. Fotocópia da Carta de Admissão ou Carta de Não Admissão de Clientes;
4. Ficha de Aprovação de Clientes pela Mesa Administrativa,



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

(Handwritten signatures and initials in blue ink)

A Lista de Espera é o instrumento utilizado para gestão das candidaturas por resposta social quando não é possível a admissão do cliente por inexistência de vagas. Assim:

1. Depois de aprovada a candidatura pelo diretor técnico, e não existindo vaga, a mesma é priorizada e colocada em lista de espera da respetiva resposta social;
2. O candidato e/ou seu representante legal é informado de imediato deste procedimento, relembrando os critérios de priorização na admissão e informando qual a posição que o candidato ocupa;
3. O candidato e/ou seu representante legal deverá informar a resposta social da desistência da candidatura e respetivo motivo;
4. Sempre que solicitado e, semestralmente, o diretor técnico, ou quem este delegar, contacta os candidatos e/ou os seus representantes legais para atualização da Lista de Espera, verificando o interesse dos mesmos na manutenção da candidatura; neste ato, será comunicada a posição do candidato na mesma, registando o contacto na Lista de Espera;
5. A atualização da Lista de Espera será também realizada sempre que o candidato e/ou o seu representante legal comunicar alterações de dados de candidatura ou desistência da mesma;
6. A candidatura é excluída da Lista de Espera nos seguintes casos:
7. Desistência da mesma;
8. Contato desconhecido;
9. Após 5 contatos sem resposta;
10. No caso de Não Aprovação à Admissão por parte da Mesa Administrativa.
- 11.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A entrada na Instituição, mediante identificação, apenas é permitida a pessoas devidamente autorizadas, com a indicação do motivo da visita e do destinatário da mesma;
2. À Instituição reserva-se o direito de não permitir comportamentos que ponham em causa o bem-estar e segurança dos clientes e colaboradores, bem como as rotinas diárias;
3. A entrada/saída dos Clientes das instalações do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa deverá ser articulada com o Cliente, Família e o Diretor Técnico.

Norma XII

INSTALAÇÕES

A Estrutura Residencial para Idosos (Lar) da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos, com acordo de cooperação para prestação de serviços a 30 clientes, está sediada na Rua Narciso da Marça, n.º 262, 3780-102 Sangalhos, e as suas instalações são compostas por 2 edifícios interligados:

1. Um edifício com 1º andar e R/Chão.

- 1.1. No 1º andar existe: 15 quartos duplos, 6 casas de banho, 1 barbearia, 1 espaço de arrumos, 1 espaço comum, 1 copa, 1 gabinete para colaboradores, 1 casa de banho para colaboradores e visitas, capela e sala de multiusos;
- 1.2. No r/chão existe: 1 espaço de acolhimento, 1 receção, 1 refeitório, 1 sala de atividades, 1 sala de estar, 1 casa de banho de homens, 1 casa de banho de mulheres, 1 casa de banho para clientes com mobilidade reduzida, 1 casa de banho para Cuidados de Higiene e Imagem, 1 Cozinha, 2 despensas, 1 gabinete do diretor técnico, 1 receção, 1 gabinete médico e de enfermagem, 1 gabinete de técnicos de animação sociocultural e 1 casa de banho de colaboradores;

2. Um segundo edifício com 1º andar e R/Chão:

- 2.1. No 1º andar há uma área residencial, com capacidade para 30 clientes que aguardam o reconhecimento e o alargamento do acordo com o Ministério da Segurança Social de 30 para 60 Clientes;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

5. Fotocópia da Carta de Aprovação ou Não Aprovação da Candidatura;
6. Contrato de Prestação de Serviços;
7. Cópia da(s) Adenda(s) ao Contrato de Prestação de Serviços por alteração do teor das cláusulas;
8. Lista de Pertences do Cliente;
9. Termo de Responsabilidade do Representante Legal para as saídas não controladas pela Instituição;
10. Declaração de Autorização de Cedência da Chave do Domicílio do Cliente, caso surjam situações que a justifiquem;
11. Pedido de Guarda de Bens Pessoais do Cliente à Instituição;
12. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
13. Relatório de Visita Domiciliária;
14. Relatório de Avaliação de Visita Domiciliária;
15. Programa de Acolhimento do Cliente;
16. Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
17. Relatórios do cliente realizados em articulação com Entidades Externas;
18. Avaliação das Necessidades e das Potencialidades de Desenvolvimento do Cliente;
19. Plano (s) Individual (is) do Cliente e Relatório de Monitorização e avaliação do (s) Plano (os) Individual (ais) do Cliente;
20. Registos de Cuidados Pessoais;
21. Registos de Ocorrências Extraordinárias;
22. Registo da Cessação da Relação Contratual e respetivos documentos comprovativos;
23. Faz parte do Processo Individual de Cliente o Processo Clínico, que pela sua confidencialidade, é tratado à parte, pelo Médico da Instituição e Enfermagem:
 - 23.1. Fotocópia da Ficha de Candidatura e/ou Ficha de Atualização de Dados do Cliente;
 - 23.2. Relatório Médico, Historial e Ficha terapêutica do Médico de Família;
 - 23.3. Boletim de Vacinas Atualizado;
 - 23.4. Documento de autorização de acompanhamento e vigilância, em termos de Medicina Geral, a nível complementar, por parte do Médico da Instituição;
 - 23.5. Admissão de Enfermagem;
 - 23.6. Avaliação de Enfermagem;
 - 23.7. Controlo da Temperatura Corporal;
 - 23.8. Diário de Enfermagem;
 - 23.9. Informação de Saúde do Cliente;
 - 23.10. Ficha Clínica;
 - 23.11. Tabela Terapêutica – Guia de Tratamento;
 - 23.12. Plano de Cuidados de Saúde;
 - 23.13. Registo de Glicémia Capilar;
 - 23.14. Registo de Glicémia capilar e intervenções;
 - 23.15. Registo de sinais Vitais;
 - 23.16. Solicitação de Informação Clínica;
 - 23.17. Solicitação de Informação de Enfermagem;
 - 23.18. Relatório de Transporte e Acompanhamento a serviços de saúde;
 - 23.19. Registo de Administração da Terapêutica;
 - 23.20. Registo de Ocorrências com recurso à utilização de material da caixa de 1^{os} Socorros;
 - 23.21. Outros documentos.

Todos os dados referentes ao processo individual do cliente são reservados.

Norma XI

LISTA DE ESPERA



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

2.2. No r/chão existe: 1 salão de reuniões, 1 casa de banho, 1 espaço de acolhimento, 1 gabinete de técnico, secretaria-geral, provedoria, oficina do idoso, 1 casa de banho, gabinete de fisioterapia, 1 casa de banho, 2 armazéns de stocks, arquivo, garagem, 1 espaço reservado a resíduos hospitalares e lavandaria.

Norma XIII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A resposta social funciona o ano civil completo, sem interrupções, do dia 1 de Janeiro ao dia 31 de Dezembro, 24 horas por dia.

Norma XIV

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. O horário das visitas é compreendido entre as 14 horas e as 18h30 minutos todos os dias da semana (de 2.ª feira a domingo);
2. Os colaboradores e visitantes devem efetuar o registo da data, hora da chegada e saída e grau de parentesco do cliente;
3. Quando o cliente está em situação de grande dependência, o horário de visita poderá ser ajustado com os familiares, desde que tenha o parecer favorável do diretor técnico e autorização da Mesa Administrativa;
4. Caso o visitante pretenda trazer géneros alimentares ou outro bem/produto, deverá informar de imediato o técnico responsável, ou seu substituto;
5. O portão de acesso ao edifício do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa e ao Centro de Acolhimento Temporário encerra das 21h às 06h15. A circulação de pessoas/veículos neste horário carece da autorização do Diretor Técnico, exceto em situações de emergência.

Norma XV

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O valor total da mensalidade obedece ao somatório da regra aplicada a esta resposta social que abrange diferentes serviços e que funcionam por percentagem, compreendida entre os setenta e cinco por cento e os noventa por cento dos rendimentos, não podendo exceder esta última percentagem.
2. O pagamento da mensalidade deverá ser realizado junto da secretaria-geral, durante o seu período de funcionamento (das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h30m), até ao 20º dia do mês correspondente;
3. O cliente fica obrigado a transmitir ao Banco em que esteja aberta a conta bancária usada pela entidade competente para o pagamento da sua pensão ou reforma, ordem de transferência bancária permanente, a favor da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos para uma das contas referidas no número seguinte, do valor da mensalidade que lhe for fixada, devendo entregar à Misericórdia da Freguesia de Sangalhos, no ato de assinatura do contrato de prestação de serviços, o comprovativo do cumprimento da presente norma.
4. Na impossibilidade de cumprimento do disposto no número anterior, o pagamento poderá ser feito em numerário, cheque à ordem da "Misericórdia da Freguesia de Sangalhos", ou por transferência com os seguintes Números de Identificação Bancária: **0035 0093 0000367 663 069 (Caixa Geral de Depósitos)** ou **0033 00000 718 014 805 926 (Millennium (BCP))**, devendo o cliente e/ou representante legal dirigirem-se à secretaria-geral a fim de levantarem os respetivos recibos, após ter efetuado a respetiva transferência bancária;
5. Se até ao dia trinta do mês correspondente não tiver efetuado o devido pagamento deverá procurar o diretor técnico para expor as razões da sua impossibilidade;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

António Silva
[Handwritten signatures]

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

6. O incumprimento reiterado, por parte do cliente e/ou representante legal, das obrigações constantes do presente do Regulamento Interno de Funcionamento, confere à Misericórdia da Freguesia de Sangalhos o direito de rescisão imediata do contrato, sem que haja lugar a qualquer indemnização ou compensação ao cliente e/ou representante legal;

6.1 Considera-se que o não pagamento pelo cliente e/ou representante legal da mensalidade fixada no contrato de prestação de serviços é, só por si, motivo suficiente para que a Misericórdia da Freguesia de Sangalhos rescinda o contrato de prestação de serviços, devendo notificar o cliente e/ou representante legal dessa decisão com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data em que a mesma será concretizada, podendo esta decisão da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos ser anulada se, entretanto, o cliente e/ou representante legal regularizar o pagamento do valor em débito;

7. No caso de desistência por parte do cliente, independentemente das circunstâncias, o mesmo ou seu representante legal deverá comunicar à equipa técnica a intenção de saída e a data prevista. A comunicação após o dia 20 (vinte) do mês em curso obriga ao pagamento do valor previsto de comparticipação familiar do mês seguinte;

8. A falta de pagamento das comparticipações familiares no prazo estabelecido, implica o pagamento de juros de mora, à taxa definida pela Mesa Administrativa;

9. O Cliente e/ou Representante Legal devem manifestar em documento próprio e em situações excecionais (caso de incapacidades), a vontade de os vales postais referentes às pensões serem recebidos pela Misericórdia da Freguesia de Sangalhos.

Norma XVI

TABELA DAS COMPARTICIPAÇÕES / PRECÁRIO DAS MENSALIDADES

1. Cada cliente comparticipará para a Misericórdia de acordo com a capacidade económica (rendimento anual), nos termos da legislação em vigor, do acordo de cooperação celebrado entre a Misericórdia de Freguesia de Sangalhos e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, e demais protocolos que sejam vinculativos para a instituição;
2. A tabela das comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada na entrada principal do edifício.
3. De acordo com o disposto na Circular n.º 4, Orientação Normativa de 16 de dezembro de 2014 da Direção-Geral da Ação Social do Ministério da Solidariedade e Segurança Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

3.1 Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. Na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar é composto unicamente pelo próprio Cliente;

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

4.1.1 Do trabalho dependente;

4.1.2 Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

4.1.3 De Pensões;

4.1.4 De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;



António
Helena
[Signature]

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

4.1.6 Prediais;

4.1.6.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

4.1.6.1.1 As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;

4.1.6.1.2 As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;

4.1.6.1.3 A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;

4.1.6.1.4 À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.6.2 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

4.1.6.3 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite;

4.1.6.4 De capitais;

4.1.6.4.1 Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

4.1.6.4.2 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 e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

4.2 Rendimento Mensal Líquido – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal;

4.3 Para apuramento do montante do rendimento consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados

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

5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

5.2 O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

5.3 Os encargos médios mensais com transportes públicos;

5.4 As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

6. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c), d) do ponto 4, é estabelecido o limite máximo no valor do Rendimento Mínimo Mensal Garantido (RMMG) em vigor;

7. No que respeita aos rendimentos do Cliente, do representante legal e demais descendentes, estes deverão ser apresentados documentos comprovativos de todos os intervenientes; a não apresentação dos documentos atrás referidos, pode determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima;

7.1 Para o apuramento do montante do rendimento do agregado familiar, consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Handwritten signatures and initials in blue ink.

8. a) A comparticipação familiar mensal ou mensalidade, de 75% a 90% sobre o rendimento *per capita* conforme quadro do ponto 7 desta norma é efetuada num total de 12 mensalidades;
- b) As mensalidades para os clientes da área residencial sem acordo, são as previstas no preçário/tabela em vigor;
9. Em situação de internamento hospitalar, devidamente comprovada por documento médico, em que é interrompida a prestação de cuidados por um prazo superior a 15 dias seguidos, a mensalidade terá uma redução de dez por cento;
10. Em situação de férias, em que seja interrompida a prestação de cuidados por um prazo superior a 15 dias seguidos, a mensalidade familiar terá uma redução de dez por cento, em caso de aviso prévio;
11. Em situação de ausência superior a 15 dias seguidos, por motivos de doença, acidente, férias, acompanhamento familiar e outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente, e que não se verifiquem por um período superior a 3 meses, a mensalidade terá uma redução de dez por cento;
- 9.1 No caso de a ausência ultrapassar os 3 meses seguidos, a instituição irá concluir que o Cliente já não necessitada dos serviços da Estrutura Residencial para Idosos;
- 9.2 O diretor técnico ou quem este delegue, para cumprimento do ponto anterior, deverá contactar o cliente, através de todos os meios possíveis e disponíveis, para marcação de reunião imediata com o propósito de esclarecer a real situação do Cliente;
- 9.3 No caso de o diretor técnico, apesar de todas as diligências possíveis, não conseguir realizar a reunião, deverá propor à Mesa Administrativa a revogação do Contrato de Prestação de Serviços.
12. Segundo o disposto na Circular n.º 4, Orientação Normativa de 16 de dezembro de 2015 da Direção-Geral da Ação Social do Ministério da Solidariedade e Segurança Social (DGAS):

Grau de dependência do cliente	Serviços	Cálculo
Clientes autónomos e dependentes	Alojamento Alimentação Cuidados de Higiene e Imagem Tratamento de Roupa Higiene do quarto e Espaços comuns	De 75% a 85% do Rendimento <i>Per capita</i> , acrescido de ajuda familiar no caso de rendimento insuficiente.
Clientes com grande dependência		90% Rendimento <i>per capita</i> , acrescido de ajuda familiar no caso de rendimento insuficiente.

13. A comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área;
14. As comparticipações familiares são objeto de revisão anual, no início do ano civil;
15. Na eventualidade da insuficiência dos rendimentos e do apoio da Segurança Social para fazer face a todas as despesas, são chamados os descendentes a compensar a diferença, tendo como valor de referência o custo médio real verificado na resposta social, conforme o ponto anterior, ou o que for estabelecido mediante acordo entre a União das Misericórdias Portuguesas e o Ministério da Segurança Social, se este eventualmente for mais vantajoso para o cliente;
16. No caso de haver alterações no preçário das comparticipações familiares, previstas anualmente, a Misericórdia da Freguesia de Sangalhos comunicará por escrito ao cliente e/ou seu representante legal;
17. Sempre que se verifiquem alterações ao valor da pensão, a atualização da comparticipação é automática;
18. Na comparticipação mensal não estão incluídos os encargos com:
- O cabeleireiro e esteticista nos cuidados de Imagem e beleza;
 - Taxas moderadoras, medicamentos, material de enfermagem e de incontinência;
 - Artigos específicos de higiene pessoal;
 - Transporte e/ou acompanhamento a consultas médicas, a exames de diagnósticos complementares e a outros Serviços Públicos ou Privados de acordo com as necessidades individuais do Utente:
 - Quilómetros do Serviço de Transporte do Utente não residente na freguesia de e para a sua Residência, a partir do limítrofes de Sangalhos;
 - Quilómetros de Transporte do Utente para Organismos de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades;



- iii. Tempo de espera do Condutor do Transporte do Utente para locais de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades;
- iv. Acompanhamento individual de Colaborador, desde a chegada à finalidade do transporte até ao início do regresso;
- e) Tratamentos de fisioterapia;
- f) Refeições que não estejam previstas no ponto 4 da norma seguinte, conforme tabela em vigor;

Norma XVII

REFEIÇÕES

1. O regime alimentar da resposta social de Estrutura Residencial para Idosos é estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de dependência dos clientes e as suas necessidades a nível de saúde;
2. A alimentação deverá ser variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente às referidas necessidades;
3. As ementas, afixadas em local visível, são elaboradas semanalmente, por um nutricionista, em colaboração com a equipa técnica, tendo em conta a importância de uma alimentação rica, variada e equilibrada e de acordo com as necessidades dos clientes;
4. As refeições são servidas diariamente nos seguintes horários:
 - 4.1 **Grupo de clientes mais dependentes** ou com situação clínica que o justifique
 - Pequeno-almoço: 9h00
 - Almoço: 11h30
 - Lanche: 15h30
 - Jantar: 19h00
 - Ceia: 22h00
 - 4.2 **Grupo de clientes autónomos e semi-autónomos:**
 - Pequeno-almoço: 9h00
 - Almoço: 12h00
 - Lanche: 16h00
 - Jantar: 19h00
 - Ceia: 22h00
5. A existência de dietas especiais terá lugar em caso de prescrição médica.

Norma XVIII

ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. As atividades programadas terão em conta a realidade sociocultural e familiar, com o intuito de explorar várias áreas de carácter multidisciplinar;
2. Obedecem a um Projeto de Animação Sociocultural da área sénior em consonância com o Plano Geral da Instituição, promovendo atividades de carácter intergeracional, aprovadas em Assembleia Geral;
3. Os serviços médicos e de enfermagem são assegurados da seguinte forma: um médico de clínica geral do Hospital da Misericórdia de Sangalhos, na medida do necessário, consulta os clientes residentes, prescreve medicação e avalia o estado dos clientes residentes e não residentes, na instituição; a equipa de enfermagem do Hospital da Misericórdia de Sangalhos presta cuidados de enfermagem a todos os clientes residentes;
4. O serviço médico de clínica geral só será assegurado gratuitamente enquanto houver profissional de saúde em regime de voluntariado, conforme previsto no ponto 4.5 da norma VI deste regulamento;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Handwritten signatures and initials in blue ink.

5. As consultas de especialidade realizam-se através do serviço Nacional de Saúde ou Privado (no Hospital da Misericórdia de Sangalhos) sendo as despesas asseguradas pelo cliente ou seu representante legal;
6. Caso seja da vontade do cliente e/ou representante legal que os medicamentos prescritos pelo médico de família e/ou assistente fiquem à responsabilidade da equipa de enfermagem para serem administrados de forma correta deverá apresentar a prescrição médica e respetivos medicamentos;
7. Caso o cliente e/ou representante legal não optem pelo apoio médico complementar disponibilizado na instituição, devem providenciar o receituário necessário junto do seu Médico Assistente. Nesta situação, o familiar/representante legal responsabiliza-se pela reposição dos medicamentos em falta;
8. Os medicamentos, material de incontinência e dispositivos específicos para tratamentos de saúde serão pagos pelo cliente e/ou representante legal aquando da comparticipação mensal.

Norma XIX

SAÍDAS OU DESLOCAÇÕES

1. As diversas saídas previstas dos clientes para intercâmbios, visitas de carácter cultural e recreativo, incluídas no Projeto de Animação Sociocultural são programadas de acordo com os gostos/preferências e interesses dos clientes;
2. Próximo da data da saída será afixado um flyer/cartaz com as devidas explicações sobre a atividade;
3. Semanalmente é afixado o programa de atividades de animação sociocultural a desenvolver com os clientes, nas respostas sociais do Complexo de Apoio Social, e é dado a conhecer verbalmente, na segunda-feira de cada semana a todos os clientes;
4. Nos casos excecionais, será o educador social, animador sociocultural, ou quem estes delegarem, a contactar o cliente e/ou representante legal para explicação da referida saída;
5. Toda e qualquer saída não prevista no Plano de Atividades (Projeto de Animação Sociocultural) carece de autorização da Mesa Administrativa.

Norma XX

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado na entrada principal do edifício, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. a) Área residencial com acordo, ou seja a resposta social de Estrutura Residencial para Idosos é composta pela seguinte equipa:
 - 1 funcionário de lavandaria, 1 cozinheiro, 2 ajudantes de cozinha, 10 ajudantes de lar e 2 trabalhadores de serviços gerais;
- b) Área residencial sem acordo é composta pela seguinte equipa:
 - 3 ajudantes de lar e 9 trabalhadoras de serviços gerais;
3. a) Pessoal afeto parcialmente à resposta social de Estrutura Residencial para Idosos:
 - 1 diretor técnico de estabelecimento, 1 Médico de Clínica Geral, 1 enfermeiro, 1 educador social, 1 chefe administrativo, 1 técnico administrativo, 1 rececionista/telefonista, 2 motoristas e 1 trabalhador de serviços gerais;
- b) Pessoal afeto parcialmente à área residencial sem acordo:
 - 1 diretor técnico de estabelecimento, 1 enfermeiro, 1 educador social, 1 chefe administrativo, 1 técnico administrativo, 1 rececionista/telefonista, 2 motoristas, 1 Cozinheiro, 2 ajudantes de cozinha, e 1 trabalhador de lavandaria;
4. Existem consultores/serviços externos: fisioterapeuta, professor de ginástica, professor de música, técnico oficial de contas, revisor oficial de contas e assessor jurídico;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Handwritten signatures and initials in blue ink.

5. Conta também com os seguintes voluntários: 1 padre/pároco da Paróquia que celebra missa 2x/mês e outros colaboradores no apoio semanal de orientações religiosas (visitadores de doentes e ministros extraordinários da comunhão).

Norma XXI

DIREÇÃO TÉCNICA

A direção técnica deste Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, prestador de serviços é da competência de um diretor técnico de estabelecimento, cujo nome e formação específica se encontra afixada à entrada da Instituição.

CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES

Norma XXII e XXIII

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Cliente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos a todos os clientes, familiares, colaboradores, dirigentes, especialistas e todos os restantes com quem a organização se relacione. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância:

- Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação.

Direitos

1. Todos estes valores e princípios devem ter expressão na concretização:

- Direito à integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade;
- Direito à liberdade de expressão;
- Direito à liberdade religiosa;
- Direito a uma vida afetiva e social;
- Para a concretização destes direitos, a instituição deve ser exigente no cumprimento das suas obrigações para com o cliente, tendo em conta o Respeito pela autonomia da pessoa na gestão do seu património.

19. Os clientes podem participar na vida da instituição, existindo um livro de sugestões para registo do seu parecer sobre o funcionamento interno da resposta social;

20. O Plano de Atividades (Projeto de Animação Sociocultural) é elaborado de acordo com os interesses e necessidades dos clientes.

Deveres

1. Respeitar todos os colaboradores e membros dos Órgãos Sociais da instituição;
2. Respeitar os outros clientes;
3. Ter uma conduta exemplar e participativa com a instituição;
4. Respeitar as normas de funcionamento da instituição.

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Direitos

1. Visitar e contactar o cliente dentro dos horários estipulados pela Instituição;
2. Tomar conhecimento das regras de funcionamento da Instituição;
3. Ser informado, sempre que solicitar, dos assuntos relacionados com o seu familiar;
4. Ter acesso à ementa semanal;
5. Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto de Animação Sociocultural, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
6. Apresentar reclamações sobre o serviço ao diretor técnico.

Deveres

1. Respeitar as normas e regras de funcionamento da Instituição;
2. Tratar com respeito e dignidade os clientes, colaboradores e membros dos Órgãos Sociais da instituição;
3. Deixar o local da visita conforme o encontrou;
4. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

Direitos

1. Ser tratados com dignidade e respeito;
2. Ter as condições necessárias para o exercício das suas funções;
3. Todos os previstos na legislação laboral em vigor;

Deveres

1. Respeitar e tratar com urbanidade a Entidade Patronal;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação a sua função;
3. Guardar lealdade à Entidade Patronal, não divulgando informações sobre a Instituição;
4. Assegurar o respeito pelos direitos dos Clientes, Familiares, Representantes Legais e restantes colaboradores;
5. Zelar pela preservação e uso adequado dos bens, instalações e equipamentos da Instituição e clientes;
6. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços;
7. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se aos exames médicos promovidos pela Entidade Patronal;
8. Não aceitar gratificações dos Clientes ou Familiares destes, ou todas as situações que impliquem gestão/guarda de qualquer tipo de valores. Situações excecionais devem ser reportadas de imediato ao técnico responsável;
9. Todos os previstos na legislação laboral em vigor;
10. Registrar toda e qualquer informação, que seja do interesse do Cliente, no Livro de Ocorrências;
11. Não serão permitidos comportamentos que ponham em causa o bom e normal funcionamento da instituição;
12. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social onde trabalha.

Norma XXIV e XXV

DIREITOS E DEVERES DA MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Direitos da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos

1. Ser tratada com dignidade e respeito por todos os Colaboradores, Clientes, Familiares ou Representantes Legais dos mesmos;
2. Ser guardada lealdade por todos os Colaboradores, não divulgando informações sobre a Instituição ou Clientes;
3. Zelo pelos seus bens, instalações e equipamentos, de todos os intervenientes nas dinâmicas da Instituição;
4. Ver respeitados os seus estatutos e a sua matriz religiosa cristã.

Deveres da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos

1. Tratar com dignidade e respeito todos os Colaboradores, Clientes, Familiares ou Representantes Legais dos mesmos;
2. Preservar e assegurar a manutenção e segurança das instalações e equipamentos
3. Assegurar o cumprimento da Legislação laboral aplicável à instituição;
4. Assegurar as condições de higiene e segurança aos Clientes da instituição;
5. Assegurar o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
6. Estabelecer a organização administrativa e as condições de funcionamento das Respostas Sociais;
7. Dar conhecimento aos Clientes, Familiares e Colaboradores do Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social em causa.

Norma XXVI

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. A Instituição responsabiliza-se pelos objetos pessoais e roupas do cliente entregues pelo mesmo e/ou seu representante legal no dia do acolhimento; será elaborada uma lista dos pertences entregues que deverá ser assinada pelo cliente e/ou familiar e pela colaboradora que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
2. A instituição aconselha o cliente e seus familiares a não trazerem bens ou objetos de valor para a Instituição;
3. Ao cliente e/ou seu representante legal será pedido reforço de roupas/calçado e outros objetos pessoais sempre que necessário;
4. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, serão restituídos todos os pertences do mesmo ao representante legal, salvo disposição em contrário do cliente;
5. A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos não se responsabiliza por perda de bens, ou objetos de valor não relacionados, conforme previsto na alínea 1 desta norma.

Norma XXVII

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

O cliente e/ou Representante Legal poderão interromper os cuidados, provisoriamente, desde que comuniquem por escrito, no modelo existente para o efeito, a requerer na receção do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, com a devida justificação e antecedência de 5 dias úteis, na medida do possível.

Norma XXVIII

CONTRATO

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e o seu representante legal e a Mesa Administrativa desta instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços no momento da admissão do cliente.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Norma XXIX

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTAVEL AO PRESTADOR

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação;
 - b) Revogação por uma das partes;
 - c) Incumprimento;
 - d) Inadaptação do cliente;
 - e) Mudança de resposta social;
2. Em caso do cliente e/ou seu representante legal pretender cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com trinta dias de antecedência, através do preenchimento do formulário de Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços;
2. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta;
3. O número anterior não se aplica no caso de fato não imputável ao cliente e/ou seu representante legal e imprevisível, como é o caso de morte ou acidente.
4. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser resolvido nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

Norma XXX

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa sempre que desejado.

CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXI

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com o cliente e/ou seu Representante Legal sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, bem como proceder à devida retificação dos contratos em vigor;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Norma XXXII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXXIII

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Não é possível a administração de medicação sem prescrição médica;
2. Os edifícios do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa são cobertos por seguro multirrisco, contrato celebrado entre a Instituição e seguradora e renovado anualmente após avaliação desta;
3. O Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa poderá, mediante o parecer técnico, emprestar a clientes com necessidades reconhecidas equipamento técnico disponível visando a superação das necessidades;
4. É expressamente proibida a entrada de animais de estimação nas instalações do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa.

PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. A equipa do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa está preparada para fazer face a situações de emergência. Assim, deverá atuar da seguinte forma:
 - 1.1. Ligar para o número de emergência, 112;
 - 1.2. Prestar as seguintes informações:
 - 1.2.1. Localização exata, se possível com o ponto de referência (Rua Narciso da Marça, n.º 262, próximo da Estalagem de Sangalhos);
 - 1.2.2. Tipo de situação que está a acontecer no local (doença, acidente, incêndio, etc.);
 - 1.2.3. A gravidade aparente da situação;
 - 1.2.4. O nº de telefone da Instituição (234 742 511 ou 234 743 707);
 - 1.2.5. Queixas principais e alterações observadas;
 - 1.2.6. Quantidade de pessoas, sexo e idade aparente das vítimas;
 - 1.2.7. E a existência de outra situação de risco no local (fogo, vazamento de gases).
2. Em situações de emergência é necessário manter a calma e cumprir com as indicações dadas pelo assistente do 112. Só se deverá desligar a chamada, quando este o indicar.
3. Após ou mesmo durante a ocorrência, enquanto se espera a intervenção no local da resposta do 112, a equipa deverá informar imediatamente o diretor técnico de estabelecimento caso este se encontre ausente, ou a quem este delegar.

PROCEDIMENTO EM CASO DE MAUS TRATOS

A equipa do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa está preparada para fazer face a situações de maus tratos. Assim, deverá atuar da seguinte forma:

1. Existindo indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre os clientes, o técnico responsável deverá obter explicações junto do representante legal, colaboradores, família, vizinhos e quem mais achar pertinente, sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

2. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes, insuficientes ou as lesões se reiterem, o técnico responsável comunicará superiormente as ocorrências;
3. O técnico responsável deverá fazer relatório onde descreva todas as diligências realizadas, dando conhecimento do mesmo ao diretor técnico de estabelecimento e que por sua vez informará a Mesa Administrativa a fim de esta denunciar às entidades competentes, nomeadamente GNR e/ou Ministério Público.

Norma XXXIV

OBRIGAÇÃO SOLIDÁRIA

Os familiares do cliente, considerados como terceiro (s) outorgante(s) no contrato de prestação de serviços – fiadores obrigam-se solidariamente com o cliente e/ou representante legal no cumprimento de todas as normas do presente regulamento, pelo que se o cliente e/ou representante legal não cumprirem poderá a Misericórdia da Freguesia de Sangalhos exigir dos familiares do cliente, considerados como terceiro(s) outorgante(s) no contrato de prestação de serviços – fiadores seu cumprimento efetivo, em especial o pagamento da mensalidade acordada.

Norma XXXV

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 1 de Julho de 2020.

A Mesa Administrativa.

Isilda Alves da Silva
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]