



A.S.A.C.

Associação Social de Avelãs de Caminho

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS



**ÍNDICE**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
ARTIGO 1 – ENQUADRAMENTO	4
ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	6
ARTIGO 3 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL.....	6
ARTIGO 4 - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL.....	6
ARTIGO 5 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL	7
ARTIGO 6 - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADAS	7
ARTIGO 7 - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL	8
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO	8
ARTIGO 8 - CANDIDATURA	8
ARTIGO 9 - ANÁLISE DAS CANDIDATURAS.....	9
ARTIGO 10 - CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE/ HIERQUIZAÇÃO	9
ARTIGO 11 - LISTA DE CANDIDATOS/AS.....	10
ARTIGO 12 – ADMISSÃO	11
ARTIGO 13 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
ARTIGO 14 - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE.....	12
ARTIGO 15 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE	12
ARTIGO 16 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL.....	12
CAPÍTULO III – MENSALIDADE	13
ARTIGO 17 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	13
ARTIGO 18 - CÁLCULO DA MENSALIDADE / COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	13
ARTIGO 19 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE.....	15
ARTIGO 20 - REDUÇÃO NA MENSALIDADE	15
ARTIGO 21 - REVISÃO DA MENSALIDADE.....	15
ARTIGO 22 - MENSALIDADE MÁXIMA.....	16
CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO.....	16
ARTIGO 24 - PLANO INDIVIDUAL.....	16
ARTIGO 25 - ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO.....	16
CAPÍTULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS.....	17
ARTIGO 26º - ALOJAMENTO	17
ARTIGO 27 - ALIMENTAÇÃO.....	18
ARTIGO 28 - CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL.....	18
ARTIGO 29 – CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE	19
ARTIGO 30 – ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA	19



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Associação Social de Avelãs de Caminho

ARTIGO 31 – TRATAMENTO DE ROUPAS	20
ARTIGO 32 - APOIO PSICOSSOCIAL.....	20
ARTIGO 33 – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS.....	20
ARTIGO 34 – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR	20
ARTIGO 35 – PASSEIOS E ATIVIDADES AO EXTERIOR.....	21
ARTIGO 36 - CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS.....	21
CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES.....	21
ARTIGO 37 - DIREITOS DOS/AS CLIENTES	21
ARTIGO 38 - DEVERES DOS/AS CLIENTES	22
ARTIGO 39 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO.....	22
ARTIGO 40 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO	23
CAPITULO VII – REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	23
ARTIGO 41 – INSTALAÇÕES.....	23
ARTIGO 42 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	24
ARTIGO 43 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL.....	24
ARTIGO 44 – SAÍDAS PARA O EXTERIOR	24
ARTIGO 45 – VISITAS	25
ARTIGO 46 - ANIVERSÁRIOS.....	25
ARTIGO 47 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS/AS CLIENTES.....	25
ARTIGO 48 - CONFIDENCIALIDADE	26
ARTIGO 49 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	26
ARTIGO 50 – RECLAMAÇÕES.....	26
ARTIGO 51 - SUGESTÕES.....	27
CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	28
ARTIGO 52 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO.....	28
ARTIGO 53 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	28
ARTIGO 54 - ENTRADA EM VIGOR.....	28

**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS****ARTIGO 1 – ENQUADRAMENTO**

1. A Associação Social de Avelãs de Caminho, adiante designada por ASAC, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social, sob o nº 109/92, folha 93 do Livro 5 das Associações de Solidariedade Social, como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, que tem como objetivo principal desenvolver atividades de apoio e proteção à infância e terceira idade na área geográfica de Avelãs de Caminho e áreas limítrofes.
2. A capacidade das instalações estabelecidas no acordo de cooperação é de 30 clientes, sendo este o número apoiado e dispondo a instituição, para tal, de um quadro de pessoal, capaz de responder a todas as situações a que estes possam estar expostos. Pretende-se proporcionar o máximo de conforto e acompanhamento.

MISSÃO

Prestar serviço de qualidade individualizado, sempre a fazer o bem, antecipando necessidades e expectativas da criança, pessoas em risco e idosos.

VISÃO

Ser uma instituição de referência inovadora, com espírito de abertura, reconhecida como indispensável pela população que abrange, evoluindo para a autossustentabilidade e apostando na criação de novas respostas sociais.

VALORES

**POLÍTICAS**

Uma organização excelente é aquela que consegue alcançar os melhores resultados através de uma melhoria permanente dos serviços prestados, que supera todas as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida por todos e que promove a autossustentabilidade.

Não é uma tarefa fácil ter uma organização excelente, mas é um grande desafio que deve ser ambicionado por todos os que nelas estão envolvidos.

Com esse propósito a ASAC definiu um conjunto de políticas mediadoras da sua gestão estratégica e da gestão operacional.

Política da Qualidade	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares normativos e outros que sejam subscritos. A gestão da qualidade vai melhorar a sustentabilidade da organização.
Política de Confidencialidade	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços, possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes
Política de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.
Política das Parcerias	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação de outras entidades, públicas ou privadas, para explorar as sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.
Política da Responsabilidade Social	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económica, social e cultural e não visa obter benefícios diretos
Política da Ética	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.
Política da Participação	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.
Política dos Recursos Humanos	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.
Política da Qualidade de Vida	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto

**ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1.0 presente regulamento interno reporta-se ao funcionamento da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS, adiante designada por ERPI, que a Instituição disponibiliza desde Junho de 1999 e para o qual, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro desde 30.06.1999.

ARTIGO 3 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL

1.0 presente regulamento interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento da ERPI, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:

- 1.1. Circular de Orientação Normativa nº4 de 16/12/2014 da Direcção-Geral da Segurança Social, que define o modelo de regulamento das participações familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais;
- 1.2. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 1.3. Portaria 196 A/ 2015 de 1 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas.
- 1.4. 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;
- 1.5. 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;
- 1.6. Decreto – Lei nº 120/2015 de 30 de Junho - estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do sector social e solidário.
- 1.7. Protocolo de Cooperação em vigor;
- 1.8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 4 - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1.A ERPI tem como principais objetivos:

- 1.1. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes;
- 1.2. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada cliente;
- 1.3. Promover a dignidade dos clientes proporcionando a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- 1.4. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 1.5. Privilegiar a interação com o significativo e com a comunidade (promovendo relações interpessoais e intergeracionais) no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;
- 1.6. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia do/a cliente na execução das atividades de vida diária;
- 1.7. Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento da resposta social;
- 1.8. Promover o envolvimento e competências da Família.

**ARTIGO 5 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL****1. São destinatários da resposta social:**

- 1.1. Pessoas de ambos os sexos, de 65 (sessenta e cinco) anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, e;
- 1.2. Pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 (sessenta e cinco) anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

ARTIGO 6 - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADAS**1. A resposta social assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, incluídos na mensalidade:**

- a) Alojamento (com utilização do quarto, casas de banho e espaços comuns interiores ou exteriores da Instituição), com limpeza e manutenção diária;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas; (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar)
- c) Cuidados de imagem e higiene pessoal, bem como o apoio ou supervisão;
- d) Administração de medicação;
- e) Assistência Médica, cuidados de enfermagem e fisioterapia;
- f) Tratamento de roupa;
- g) Vigilância permanente;
- h) Transporte para consultas/exames de diagnóstico complementares, actividades recreativas e culturais e de natureza pessoal;
- i) Utilização da música como terapia;
- j) Actividades religiosas;
- k) Educação Física Sénior;
- l) Convívio Interinstitucional.
- m) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação das suas capacidades físicas e psíquicas;
- n) Convivência social com familiares e amigos, cuidadores e a própria comunidade assim como convívios interinstitucionais.

2. Serviços não incluídos na mensalidade:

- a) Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
- b) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
- c) Consultas médicas particulares e cuidados de enfermagem de especialidade
- d) Exames complementares de diagnóstico;
- e) Transporte em ambulâncias e/ou táxi;
- f) Oxigénio;
- g) Cabeleireiro;
- h) Vestuário e calçado;
- i) Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema Nacional de Saúde Pública ou privado;
- j) Outros extras de carácter pessoal, solicitados pelo (a) cliente.

**ARTIGO 7 - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL**

1.Em concordância com o Acordo de Cooperação celebrado a 01/04/2011, que revogou o anteriormente celebrado (30.06.18999) e em conformidade com o preceituado pela Portaria 196 A/2015 de 1 de Julho, a ERPI tem uma capacidade máxima para 30 clientes.

CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO**ARTIGO 8 - CANDIDATURA**

1.O Processo de candidatura poderá ser efetuado ao longo de todo o ano civil e inicia-se aquando do contacto do/a candidato/a a cliente (CC) e/ ou significativo (SIG) e este/a manifestar interesse em frequentar a resposta social, junto da Diretora Técnica.

2.O/A CC e/ou SIG é recebido/a pelo/a Diretor/a Técnico/a (DT) no seu gabinete, sendo sempre asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto, sendo prestadas informações sobre o funcionamento da Resposta Social. Na ausência do/a DT o/a CC e/ou SIG são informados pelos serviços administrativos do dia e hora que poderão ser recebidos pelo/a DT.

3.Para formalizar o processo de candidatura, é necessário o preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA, devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos seguintes documentos:

3.1. Referente ao/a candidato/a a cliente:

- 3.1.1. Fotocópia do bilhete de identidade/cartão de cidadão;
- 3.1.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);
- 3.1.3. Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);
- 3.1.4. Fotocópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema de Saúde (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);
- 3.1.5. Declaração do médico de família, contendo o grau e tipo de dependência, medicação, limitações à prática desportiva, entre outras.
- 3.1.6. Comprovativo dos rendimentos do/a cliente (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias).
- 3.1.7. Comprovativo dos encargos com habitação: fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;
- 3.1.8. Rendimentos prediais (rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares)
- 3.1.9. Rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros).

3.2. Referente ao significativo (Quando este é responsável pela candidatura):

- 3.2.1. Fotocópia do bilhete de identidade/cartão de cidadão, e;
- 3.2.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o significativo não tiver cartão de cidadão).

4.A candidatura só é considerada válida e efetiva após entrega de toda a documentação supracitada.



5.0/A candidato/a a cliente e/ou significativo poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, intenção que fica assinalada na FICHA DE CANDIDATURA sabendo que ficará assim obrigado/a ao pagamento da mensalidade máxima em vigor, que corresponde ao custo médio real por cliente.

6.Após a formalização da Candidatura é fornecido ao/à candidato/a a cliente e/ou significativo o comprovativo da mesma.

7.0/A candidato/a a cliente e/ou significativo é informado de que o seu pedido será analisado, de acordo com os critérios de admissibilidade e hierarquização definidos para a resposta social.

8.No final é proporcionado ao/à cliente e/ou significativo uma visita geral às instalações da resposta social, se o /a CC e/ou SIG assim o desejarem.

9.Em caso de admissão em vaga gerida pela segurança social, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, sendo logo que possível iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

10.As candidaturas são apenas válidas para o ano em que foram realizadas, pelo que, no início de cada ano os/as clientes e/ou significativos deveram proceder à sua renovação.

ARTIGO 9 - ANÁLISE DAS CANDIDATURAS

1. Após a formalização da candidatura – preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA e entrega de toda a documentação necessária, mencionada no ponto 3 (três) do artigo 8 (oito), o/a Diretor/a Técnico/a analisa a mesma, tendo em conta os critérios de admissibilidade e hierarquização definidos para a resposta social. Se o /a CC não preencher os critérios de admissibilidade é informado por escrito da não aprovação da candidatura, os motivos para tal decisão e do seu consequente arquivamento – COMUNICAÇÃO DA ANÁLISE DE ADMISSIBILIDADE.

2. Da análise da candidatura resulta um parecer técnico, elaborado pelo/a DT que é apresentado à Direção. Posteriormente, o/a CC integra a LISTA DE CANDIDATOS e é dado conhecimento da análise da sua candidatura – COMUNICAÇÃO DA ANÁLISE DA CANDIDATURA. Caso não haja vaga para a sua integração imediata na resposta social, este/a irá permanecer na lista de candidatos e posteriormente posicionado na mesma – LISTA DE CANDIDATOS- de acordo com a pontuação obtida na avaliação dos critérios de hierarquização.

3. A lista de candidatos é atualizada sempre que um novo CC a ingresse, sempre que solicitado pelo próprio ou significativo(alteração dos critérios de hierarquização) e no início de cada ano civil é contactado o candidato no sentido de renovar a mesma sendo posteriormente registado no impresso Renovação de Candidatura

ARTIGO 10 - CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE/ HIERQUIZAÇÃO

1.São considerados critérios de admissibilidade:

- 1.1. Pessoas destinatárias à resposta Social (Artigo 5).
- 1.2. Idade do cliente (indexada a idade de reforma vigente);
- 1.3. Risco de isolamento social;
- 1.4. Tipo de cuidados médicos e paramédicos exigidos;
- 1.5. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
- 1.6. Situações de emergência Social.

2.A seleção e admissão dos/as candidatos/as a clientes é feita à medida da capacidade da resposta social.

3.A ERPI tem definido como critérios de hierarquização:



CRITÉRIOS DE HIERARQUIZAÇÃO	VALOR PONTUAÇÃO
Natural e/ou residente na freguesia de Avelãs de Caminho	9 pontos
Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social	10 pontos
Qualidade de sócio	6 pontos
Frequenta outra Resposta Social da Instituição	12 pontos
Cônjuge numa Resposta Social	12 pontos
Grau de incapacidade/dependência do/a candidato/a cliente	0 a 15 pontos
Grau de adequação dos serviços da Instituição às necessidades e expectativas do cliente	7 pontos
Limitações do contexto social e/ou inexistência e retaguarda familiar	20 pontos
Situação económica financeira precária	9 pontos

4.Os critérios de hierarquização são pontuados de acordo com o seu grau de importância.

5.Em caso de empate de duas ou mais candidaturas, valerá como ponto de desempate a antiguidade da candidatura (data de realização da candidatura na resposta social).

ARTIGO 11 - LISTA DE CANDIDATOS/AS

1.Os/As candidatos/as a clientes que satisfaçam os critérios de admissibilidade, mas para os quais não seja possível a sua admissão imediata, devido à inexistência vaga, ficam após validação da direcção inscritos na LISTA DE CANDIDATOS.

2.A integração e posicionamento na LISTA DE CANDIDATOS, respeita a pontuação obtida pelo/a candidato/a cliente na avaliação dos critérios de hierarquização.

3.A LISTA DE CANDIDATOS/AS é atualizada sempre que um novo CC a ingresse, sempre que solicitado pelo próprio ou significativo (alteração dos critérios de hierarquização) e no início de cada ano civil é contactado o candidato no sentido de renovar a mesma sendo posteriormente registado no impresso Renovação de Candidatura.

4.São retirados da LISTA DE CANDIDATOS/AS, todos/as os/as candidatos/as que não manifestarem interesse em continuarem inscritos na mesma. Nestes casos o/a Diretor/a Técnico/a procede ao registo do (s) motivo (s) da saída no REGISTO DE SAÍDAS DA LISTA DE CANDIDATOS/AS

5.Sempre que se verificar a existência de vaga na ERPI, o/a Diretor/a Técnico/a analisa a LISTA DE CANDIDATOS/AS, procedendo à seleção dos/as três candidatos/a com maior pontuação, obtida nos critérios de hierarquização, remetendo à Direção para respetiva aprovação.

Assim:

5.1. Se o/a primeiro/a candidato/a classificado/a e/ou respetivo significativo/a, contactado/a, estiver interessado/a na vaga, é agendado o dia e hora para a realização da admissão, bem com informado/a sobre a documentação necessária para a validação da admissão.

5.2. Se o/a primeiro/a candidato/a classificado/a e/ou respetiva significativo/a, contactado/a não manifestar interessa na vaga, é contactado/a o/a segundo/a candidato/a classificado/a. Assim se procede sucessivamente.

**ARTIGO 12 – ADMISSÃO**

1. As admissões serão efetuadas ao longo de todo o ano civil nas instalações da Instituição, no dia e horário agendado com o/a Diretor/a Técnico/a, estando asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.
2. Para formalizar o processo de admissão, é necessário o preenchimento de uma FICHA DE ADMISSÃO, devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos constantes no Artigo 8 deste regulamento interno.
3. A admissão só é considerada válida e efetiva após:
 - 3.1. preenchimento e assinatura da FICHA DE ADMISSÃO e;
 - 3.2. entrega de toda a documentação citada no ponto 3 (três) do Artigo 8.
4. Aquando do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO é ainda solicitado ao/a cliente e/ou significativo que preencha o impresso das AUTORIZAÇÕES que contempla, REGISTO FOTOGRÁFICO E VIDEO, SAÍDA DAS INSTALAÇÕES SEM ACOMPANHANTE E PASSEIOS.
5. Todos os impressos supracitados fazem parte integrante do processo individual de cliente, sendo arquivados pelo/a Diretor/a Técnico/a.
6. É combinado com o/a cliente e/ou significativo o dia para o início da prestação de serviços.

ARTIGO 13 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Após a formalização do processo de admissão, é celebrado um CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS entre o/a Presidente da Direção e o/a cliente e/ou significativo, elaborado por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado por ambos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.
2. O presente regulamento interno integra e é anexado ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ato que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do/a cliente e/ou significativo, das presentes regras de funcionamento da resposta social.
3. Poderão ser efetuadas alterações ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, mediante elaboração de ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Esta ADENDA é elaborada por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinada pelo/a Presidente da Direção e o/a cliente e/ou significativo.
4. O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS pode ser suspenso sempre que se verifiquem 1 (uma) ou mais das seguintes situações:
 - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades do Segundo Outorgante;
 - c) Insatisfação do Segundo Outorgante;
 - d) Não pagamento de uma ou mais mensalidades e/ou demais custos apresentados;
 - e) sempre que o Segundo Outorgante não aceite as orientações prestadas pelo Primeiro Outorgante, quanto ao serviço prestado;
 - f) Falecimento do/a cliente. Em caso de falecimento do/a cliente, o/a Diretor/a Técnico/a informa imediatamente o/a significativo. A realização da cerimónia fúnebre é da responsabilidade do/a significativo, que deve comparecer de imediato na Instituição. Apenas nos casos em que o/a cliente não possua significativo, a Instituição responsabiliza-se pela realização da cerimónia fúnebre, no cemitério local, revertendo para si o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS****Associação Social de Avelãs de Caminho**

- 4.1 - O presente contrato pode ser suspenso e/ou cessado por mútuo acordo dos Outorgantes, a todo o tempo, mediante uma comunicação por escrito, com a antecedência de 30 (trinta) dias.
- 4.3 Considera-se, nomeadamente, justa causa de suspensão e/ou cessação do presente contrato a verificação, por parte do Segundo Outorgante, de que o Primeiro não assegura a prestação contratualizada nas condições previstas no presente contrato.
- 4.4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 (trinta) dias da sua vigência por inadaptação do segundo Outorgante, sendo neste caso, devida a mensalidade daquele mês e respetivas despesas.
5. A comunicação das revogações do contrato a que se refere o ponto 5.2 (cinco ponto dois) do presente artigo têm que ser feitas por carta registada com aviso de receção para a morada indicada no mesmo.
6. O/A cliente e/ou significativo poderá requerer alterações ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS mediante o preenchimento, junto do/a Diretor/a Técnico/a, da SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

ARTIGO 14 - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

1. Após a admissão do/a cliente na resposta social é-lhe atribuído um número, singular e intransmissível, que corresponde à numeração do seu processo individual de cliente.
2. O processo individual de cliente é arquivado no gabinete do/a Diretor/a Técnico/a, garantindo a privacidade e confidencialidade da informação.
3. O processo individual de cliente é atualizado pelo/a Diretor/a Técnico/a, com uma periodicidade mínima semestral e/ou sempre que necessário.
4. Toda a informação constante no processo individual de cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais, sendo o mesmo guardado em condições que garantem a privacidade com acesso restrito. Em caso de quebra de confidencialidade, se for comprovado que a fuga de informação advém da Instituição, a mesma assume toda e qualquer responsabilidade sobre os efeitos causados, sendo esta considerada como reclamada e tratada como tal, averiguando-se o caso e sua solução em reunião de Direção, sendo o(s)/a(s) responsável(is) punido(s)/a(s) de acordo com o definido no MANUAL DE ACOLHIMENTO

ARTIGO 15 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE

1. A FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA, feita pela equipa técnica ao/a cliente e/ou significativo decorre num espaço onde são asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.
2. A FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA é realizada no início da prestação de serviço, aquando da admissão do/a cliente na resposta social, atualizada no início de cada ano e sempre que se revelar necessário.
3. A entrevista é semiestruturada possibilitando conhecer as necessidades e expectativas do/a cliente (preferências alimentares, dificuldades, interesses), sendo prestadas informações e esclarecidas dúvidas colocadas pelo/a cliente e/ou significativo relativamente ao funcionamento da resposta social.
4. Todas as informações obtidas são registadas na FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA, que posteriormente é arquivada no processo individual de cliente.

ARTIGO 16 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

- 1.0 Programa de Acolhimento Inicial tem a duração de 30 (trinta) dias.



2. Na data de início da prestação de serviços (data de admissão) terá início o Programa de Acolhimento Inicial, que visa promover um processo de integração e adaptação eficaz do/a cliente na resposta social.
3. Se durante o período de vigência se verificar que o/a cliente não se integra e não se adapta ao funcionamento da resposta social, a Equipa Técnica procede à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Todas estas medidas ficam registadas no PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao/à cliente e/ou significativo, de cessar o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.
4. Após os 30 (trinta) dias a Equipa Técnica – responsável pela elaboração e monitorização do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL – efetua uma avaliação global do processo de integração e de adaptação do/a cliente na resposta social do qual resulta um RELATÓRIO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL.
5. Este Relatório consta do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL que é dado a conhecer ao/à cliente e /ou significativo, em reunião previamente agendada pelo/a Diretor/a Técnico/a.
6. Depois de validado (assinado) pelo/a cliente e/ou significativo, o PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL é arquivado pelo/a Diretor/a Técnico/a no processo individual do/a cliente.

CAPÍTULO III – MENSALIDADE

ARTIGO 17 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. O custo de funcionamento da resposta social é suportado, de forma interdependente e equitativamente, pelos/as clientes e pelo Estado (Instituto de Segurança Social).
2. À comparticipação do/a cliente calculada de acordo com as normas em vigor tem que acrescer uma comparticipação dos seus descendentes ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
3. 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.
4. À Instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado (Instituto de Segurança Social), de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

ARTIGO 18 - CÁLCULO DA MENSALIDADE / COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade, devida pela frequência do/a cliente na resposta social, é determinada de forma proporcional ao seu rendimento, visto que de acordo com a Circular de Orientação Normativa nº4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direcção-Geral da Segurança Social, o agregado familiar da pessoa idosa em ERPI é constituída apenas pelo próprio cliente e segundo a seguinte forma de cálculo:



$$RC = RAF - D / 12$$

RC = Rendimento per capita mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

2.Considera-se como rendimento mensal líquido do/a cliente, o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.

3.Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do/a cliente, consideram-se os seguintes rendimentos:

3.1. 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;

3.2. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

3.3. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos;

3.4. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS.

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

4.Consideram-se como despesas mensais fixas do/a cliente, deduzidas no rendimento mensal líquido até ao montante máximo equivalente ao valor da Retribuição Mínima Mensal (RMM) em vigor, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:

4.1.o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única constante da declaração mod.3 do IRS e nota de liquidação (coleta líquida);

4.2.o valor da renda de casa ou prestação mensal de dívida pela aquisição de habitação própria (sempre que aplicável) através de apresentação de fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

4.3. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.Para o cálculo da mensalidade na resposta social, é aplicada ao rendimento mensal per capita, a seguinte percentagem:

CONDIÇÃO	PERCENTAGEM
Situação –tipo	75%
Cliente que exhibe défices na execução das atividades básicas de vida diária, ou que necessite de cuidados específicos de recuperação ou saúde, com carácter permanente.	90%

6.Os/As clientes e/ou significativos têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e das despesas mensais fixas, a Direção da Instituição procede a diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido do agregado familiar.

7.As falsas declarações, sem prejuízo da decisão de exclusão da frequência, implicam a suspensão da frequência na resposta social até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

**ARTIGO 19 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. A mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga em numerário, cheque, multibanco ou transferência bancária, nos Serviços Administrativos, do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês a que corresponde. Os produtos não incluídos na mensalidade/comparticipação familiar e/ou serviços extra são pagos do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês seguinte ao qual correspondem.
2. Em caso de incumprimento do cliente ou seu (s) significativo (s) no estipulado do ponto 1 (um), a mensalidade sofrerá um agravamento de 20% no primeiro mês e 50% no segundo;
3. Findo o prazo do número anterior, sem satisfação total das mensalidades em atraso, caberá à Direção da ASAC decidir sobre a continuidade ou não do cliente na Resposta Social, podendo por termo ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS com justa causa.
4. Pela retribuição dos serviços prestados pela Instituição os/as clientes e/ou significativos estão obrigados ao pagamento de 12 (doze) mensalidades por ano.
5. Se o/a cliente faltar consecutivamente mais de um mês sem uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar a resposta social, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outro/a cliente em LISTA DE CANDIDATOS/AS, excetuo quando se efetue o pagamento integral da mensalidade.
6. Todos os meses é emitido uma fatura e após o pagamento um recibo no valor da mensalidade.

ARTIGO 20 - REDUÇÃO NA MENSALIDADE

1. No caso de ausências injustificadas não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade, bem como ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% (dez por cento) da mensalidade quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.
3. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, ausência do território nacional e férias. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da mensalidade/comparticipação familiar.
4. Em caso de falecimento do cliente, se este ocorrer entre os dias 01 (um) a 15 (quinze) do mês, haverá lugar a uma redução de 10% (dez por cento) da mensalidade/comparticipação familiar. Se este ocorrer entre os dias 16 (dezasseis) a 31 (trinta e um) do mês, a mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga na sua totalidade.

ARTIGO 21 - REVISÃO DA MENSALIDADE

1. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respetiva fixação, as mensalidades são, em regra, objeto de revisão anual, no início de cada ano civil (Mês de Janeiro).
2. Os/As clientes e/ou significativos poderão solicitar a retificação/atualização da mensalidade mediante o preenchimento do impresso próprio - SOLICITAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO/ACTUALIZAÇÃO DA MENSALIDADE - com a devida explicação e documento(s) justificativo(s) do(s) motivo(s), ficando esta sujeita a deliberação por parte da Direção da Instituição.
3. Sempre que houver retificação da mensalidade, o processo é analisado, de 3 (três) em 3 (três) meses, por forma a verificar se o(s) motivo(s) se mantem(em).

**ARTIGO 22 - MENSALIDADE MÁXIMA**

- 1.A mensalidade tem como limite máximo o custo médio real por cliente definido para o ano em questão.
- 2.O custo médio real por cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano transato com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que a frequentaram no mesmo ano.
- 3.Nas despesas referidas no ponto anterior, do presente, incluem-se quer as despesas específicas da resposta social, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os outros serviços da Instituição. Incluem-se ainda os valores de reversões de depreciação e de amortização da Instituição.
- 4.O valor do custo médio real por cliente é calculado no início de cada ano e afixado no placar informativo da resposta social.
- 5.É afixado a mensalidade máxima em vigor sempre que o/a cliente e/ou significativo optar por não entregar os documentos comprovativos do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, ou se não apresentar os documentos suficientes para caracterizar o perfil económico do agregado familiar.

CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO**ARTIGO 24 - PLANO INDIVIDUAL**

- 1.O PLANO INDIVIDUAL é um instrumento que visa que os serviços prestados ao/à cliente promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o seu projeto de vida, hábitos, gostos, interesses, expectativas confidencialidade e privacidade, sendo da responsabilidade da Equipa Multidisciplinar.
- 2.Depois de elaborado, o/a cliente e/ou significativo têm conhecimento do PLANO INDIVIDUAL através do/a Diretor/a Técnico/a e quando não concordarem com as informações contempladas no PLANO INDIVIDUAL o mesmo será revisto e/ou reformulado.
- 3.O PLANO INDIVIDUAL é monitorizado e revisto sempre que necessário e semestralmente, através do envolvimento de todos/as os/as intervenientes responsáveis pela sua elaboração.
- 4.O RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL é dado a conhecer ao/à cliente e/ou significativo, pelo/a Diretor/a Técnico/a e faz parte integrante do processo individual de cliente.
- 5.Sempre que as alterações ao PLANO INDIVIDUAL justifiquem mudanças nos serviços contratualizados com o/a cliente, o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS é revisto.

ARTIGO 25 - ELABORAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

- 1.Após o levantamento das necessidades, gostos e desenvolvimento pessoal de cada cliente, é elaborada a PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO.
- 2.A PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO é realizada anualmente, em novembro, pelo/a Diretor/a Técnico/a e restantes técnicos com base nos seguintes elementos:
 - 2.1. Interesses dos/as clientes registados na FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA;
 - 2.2. Recursos disponíveis na Instituição e na comunidade próxima e alargada;
 - 2.4. Recursos disponibilizados por parceiros e;
 - 2.5. Resultados de monitorizações e avaliações de planos de anos anteriores.



3. Quando da sua elaboração é tido em atenção os seguintes princípios/regras:

- 3.1. Respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, entre outras, dos/as clientes;
- 3.2. Promover a autonomia e a qualidade de vida dos/as clientes fomentando o seu desenvolvimento pessoal;
- 3.4. Respeitar o/a cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas, promovendo a comunicação, convivência e ocupação do tempo livre dos/as clientes.

4. Após a sua elaboração, o PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO é entregue à Direção para análise, seguido de aprovação na Assembleia Geral Ordinária.

5. O PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO entra em vigor no início do ano letivo sendo divulgado aos/às clientes e/ou significativo mediante o cronograma das atividades planeadas, respetivos objetivos, local e data de realização e afixado no placar informativo da resposta social.

6. O PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO é monitorizada trimestralmente e revisto anualmente e sempre que necessário. Todas as alterações e revisões realizadas são dadas a conhecer onde o regulamento se encontra em consulta.

7. Sempre que as atividades a realizar sejam atividades físicas, como a ginástica, natação, etc., é obrigatório a existência de uma informação médica, para cada cliente participante, atestando que o/a mesmo/a pode realizar a atividade sem risco.

8. O PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO está disponível na Instituição, para consulta, encontrando-se:

- 9.1. Afixada no placar informativo da resposta social e;
- 9.2. Divulgado no site da Instituição.

9. A Instituição compromete-se:

- 9.1. a respeitar a decisão de participação nas atividades planeadas/previstas no PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO e;
- 9.2. a reunir todas as condições para a prática das atividades previstas.

CAPITULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS

ARTIGO 26º - ALOJAMENTO

1. A Instituição fornece alojamento em quartos:

- 1.1. individuais e
- 1.2. duplos

2. Os quartos são ocupados por indivíduos do mesmo sexo, excetuando-se casais, que compartilham o mesmo espaço. À morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a Instituição reserva-se o direito de reocupação do quarto/cama por outro/a cliente do mesmo sexo ou se necessária mudança de quarto.

3. Os quartos estão todos equipados com o mobiliário adequado às necessidades de cada cliente.

4. O/A cliente deve zelar pela boa conservação do espaço.

5. Para a decoração dos quartos a Instituição permite aos/às seus/suas clientes molduras, imagens e artigos religiosos permitindo, igualmente, a presença de televisão e/ou rádio, desde que a sua utilização não interfira com o bem-estar dos/as restantes clientes;

6. Não é permitido a utilização de velas, isqueiros cobertores elétricos e/ou outros objetos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações.

7. É expressamente proibido fumar nos quartos e nas restantes instalações do edifício.

8. As portas dos quartos não podem ser fechadas à chave.

9. Não é permitido guardar alimentos nos quartos.



10. Durante a noite todas as luzes deverão ficar desligadas, permanecendo as luzes de presença ligadas.

ARTIGO 27 - ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação fornecida pela Instituição é elaborada sob orientação da Engenheira Alimentar, tendo em conta as necessidades, hábitos, gostos e preferências dos/as clientes.

2. São servidas 5 (cinco) refeições diárias, e processam-se, normalmente, nos seguintes horários:

- 2.1. Pequeno-almoço: servido das 9h00 (nove horas) às 10h (dez horas);
- 2.2. Almoço: servido das 12h00 (doze horas) às 13h00 (treze horas);
- 2.3. Lanche: servido das 15h30 (quinze horas e trinta minutos) às 16h00 (dezassex horas);
- 2.4. Jantar: servido das 19h00 (dezanove horas) às 20h00 (vinte horas);
- 2.5. Ceia: servida às 22h00 (vinte e duas horas);

3. As refeições são sempre servidas no refeitório, salvaguardando-se situações excecionais, podendo então serem servidas no quarto ou noutro local, com a devida autorização do/a Diretor/a Técnico/a.

4. As ementas são afixadas semanalmente no placar informativo da resposta social.

5. Sempre que o/a cliente apresentar necessidades dietéticas especiais e/ou alergias a determinados alimentos, justificadas obrigatoriamente, mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas, mediante informação em tempo útil por parte do/a cliente e/ou significativo.

6. As necessidades alimentares dos/as clientes são descritas, na INFORMAÇÃO DE DIETAS ALIMENTARES, e fazem parte integrante do seu processo individual.

7. O acompanhamento na refeição é adequado às necessidades de cada cliente.

8. Caso o/a cliente e/ou significativo pretendam, por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade.

10. A entrega de alimentos aos/às clientes provenientes do exterior da Instituição só será possível mediante autorização do/a Diretor/a Técnico/a. A Instituição não se responsabiliza por alimentos e/ou bebidas trazidas por visitas sem o seu conhecimento.

11. Sempre que é realizado o fornecimento da alimentação, o mesmo é registado no REGISTO DE ALIMENTAÇÃO pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e está arquivado em dossier próprio, devidamente identificado.

ARTIGO 28 - CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL

1. Os serviços de higiene e imagem pessoal baseiam-se na prestação de cuidados de higiene corporal e imagem pessoal, sendo prestados de acordo com as necessidades de cada cliente.

2. Na prestação dos cuidados de higiene e imagem pessoal, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade.

5. Os/As clientes que têm problemas de incontinência urinária e/ou fecal são incentivados a usar cuecas protetoras ou fraldas. Em caso de resistência, a Instituição incentiva o/a cliente ao uso das mesmas para manter um bom nível de higiene.

6. Todos os produtos usados na higiene e imagem pessoal são da responsabilidade da Instituição. Se o/a cliente e/ou significativo pretendam, por opção própria, usufruir de outros produtos que não os disponibilizados pela Instituição, deverão providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade.



7. Sempre que forem realizados cuidados de higiene e imagem pessoal, os mesmos são registados no REGISTO DE CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

ARTIGO 29 – CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE

1. Os cuidados primários de saúde prestados visam promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente.
2. As atividades que estão englobados nos cuidados primários de saúde, são as seguintes:
 - 2.1. Controlo da diabetes;
 - 2.2. Controlo dos sinais vitais (nomeadamente tensão arterial, frequência cardíaca, saturação de oxigénio);
 - 2.3. Posicionamento e mobilização;
 - 2.4. Tratamentos especializados de enfermagem;
 - 2.5. Tratamentos especializados de fisioterapia
 - 2.6. Consultas de medicina
3. Todas as ações e tarefas executados no que diz respeito aos cuidados pessoais são registados pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço nos respetivos impressos, que fazem parte integrante do processo individual de cliente, nomeadamente:
 - 3.1. REGISTO DE GLICÉMIA E ADMINISTRAÇÃO DE INSULINA - controlo da diabetes;
 - 3.2. REGISTO DOS SINAIS VITAIS - controlo dos sinais vitais;
 - 3.4. REGISTO DOS POSICIONAMENTOS - posicionamento e mobilização; e;
 - 3.5. REGISTOS DE FISIOTERAPIA
 - 3.6. REGISTOS DE ENFERMAGEM
 - 3.7. REGISTOS MÉDICOS
4. Os cuidados primários de saúde e enfermagem são prestados a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade.
5. Os/As clientes são sempre acompanhados por um/a colaborador/a as consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico.
6. Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente é sinalizado e se necessário é ativado o serviço de emergência médico, sendo o significativo imediatamente contactado.

ARTIGO 30 – ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA

1. Toda a medicação administrada ao/à cliente (C) segue a prescrição do/a médico/a da Instituição ou de uma instituição de saúde.
2. Aquando da admissão do/a C ou da prescrição de um novo medicamento, é preenchido/atualizado o impresso (IMP) FOLHA TERAPEUTICA
3. A equipa de enfermagem prepara semanalmente a caixa de medicação seguindo a prescrição médica. Após preparação da medicação o/a enfermeiro/a assina o REGISTO E PREPARAÇÃO TERAPEUTICA.
4. A aquisição da medicação é efetuada pela Instituição e/ou pelo cliente/significativo; Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado à chave.
5. A administração da medicação é realizada por um/a Ajudante de Ação Direta, comprovando a sua administração através de assinatura no REGISTO E PREPARAÇÃO TERAPEUTICA.

**ARTIGO 31 – TRATAMENTO DE ROUPAS**

- 1.0 tratamento de roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do/a cliente e promover a sua qualidade de vida.
- 2.A identificação da roupa é obrigatória e da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo, que a identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito.
- 3.A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer peça de roupa que não esteja devidamente marcada.
- 4.Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou casas de banho.
- 5.Todas as ações referentes ao tratamento de roupa são registadas no REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS, pelos/as colaboradores/as que efetuam a ação.
- 6.0 REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS está arquivado em dossier próprio, devidamente identificado.

ARTIGO 32 - APOIO PSICOSSOCIAL

- 1.0 serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a cliente adotando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.
- 2.Este serviço é prestado sempre o/a cliente e/ou significativo manifestar interesse e/ou necessidade, seja esta última, por indicação médica ou por perceção da Equipa Técnica.
- 3.As atividades que estão englobados no apoio psicossocial, são as seguintes:
 - 3.1. Avaliação e intervenção psicológica por um técnico externo pois a Instituição não dispõe de um/a psicólogo/a no quadro de pessoal;

ARTIGO 33 – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

- 1.A aquisição de bens e serviços tem como finalidade apoiar a satisfação das necessidades do/da cliente e promover a sua qualidade de vida.
- 2.Todas as ações, que envolvam transações financeiras realizadas pelos/as colaboradores/as em nome do/a cliente são assinaladas no impresso de GESTÃO DO DINHEIRO, sustentadas por comprovativo, fazendo este, faz parte integrante do processo individual de cliente.
- 4.Sempre que o/a cliente entregue dinheiro em mãos aos/às colaboradores/as, estes/as verificam, contando-o à sua frente e registam no impresso GESTÃO DE DINHEIRO.
- 5.0 REGISTO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS faz parte integrante do processo individual de cliente.

ARTIGO 34 – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

- 1.0 acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do/a cliente, bem como apoiá-lo nas suas necessidades.
- 2.As atividades que estão englobadas no acompanhamento ao exterior são: acompanhamento a consultas, agências bancárias, CTT e/ou aquisição de bens.
- 3.Sempre que solicitado e mediante vaga e/ou disponibilidade, é assegurado o desenvolvimento desta atividade.
- 4.0 acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de ERPI.

**ARTIGO 35 – PASSEIOS E ATIVIDADES AO EXTERIOR**

- 1.0 desenvolvimento de passeios e atividades ao exterior são da responsabilidade do/a Animador/a Sociocultural com conhecimento do/a Diretor/a Técnico/a.
2. Os diversos passeios previstos ao longo do ano só poderão ser efetuados com conhecimento e consentimento dos/as clientes e/ou significativos, sendo sempre respeitada a vontade dos/as clientes e/ou significativos.
3. A participação dos/as clientes em passeios e atividades ao exterior pressupõe a autorização nas mesmas com a devida antecedência.
4. Em determinados passeios e atividades ao exterior a inscrição poderá acarretar custos aos próprios clientes. Nestes casos, serão devidamente informados atempadamente.
6. Durante os passeios os/as clientes são sempre acompanhados por colaboradores/as da Instituição, devidamente identificados/as.
7. Sempre que os/as clientes e/ou significativo dos/as mesmos/as não pretenda participar a Instituição responsabiliza-se por realizar atividades para satisfazer as necessidades/gostos do/a cliente.

ARTIGO 36 - CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS

1. É da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo a aquisição, salvo se a instituição tiver disponível para cedência. A manutenção e reparação das ajudas técnicas é da responsabilidade do cliente.

CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES**ARTIGO 37 - DIREITOS DOS/AS CLIENTES**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes direitos:
 - 1.1. Receber os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - 1.2. Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, interesses, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas são consideradas com dignidade e respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e restantes clientes e/ou significativos;
 - 1.3. Exigir a prestação dos serviços contratados;
 - 1.4. Exigir qualidade nos serviços prestados de acordo com as normas estabelecidas no presente regulamento interno;
 - 1.5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
 - 1.6. Participar nas atividades previstas na planificação anual de atividades de desenvolvimento pessoal, considerando as suas necessidades e interesses;
 - 1.7. Ser respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e membros da Direção;
 - 1.8. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - 1.9. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
 - 1.10. Ter acesso à ementa semanal, afixado no placar informativo da resposta social;
 - 1.11. Apresentar educadamente, reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados, sempre que o ache oportuno;



- 1.12. Apresentar sugestões de melhoria do serviço prestado pela Instituição;
- 1.13. Exercer os demais direitos de cidadania reconhecidos na Lei, e;
- 1.14. Exercer os seus deveres, assinalados nos pontos seguintes desta cláusula.

ARTIGO 38 - DEVERES DOS/AS CLIENTES

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes deveres:

- 1.1. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- 1.2. Colaborarem com a equipa de ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do contratualizado;
- 1.3. Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a mensalidade referente aos serviços prestados bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do/a cliente;
- 1.4. Respeitar e tratar com educação os/as colaboradores/as da Instituição;
- 1.5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde;
- 1.6. Cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.7. Declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
- 1.8. Respeitar integralmente os/as restantes clientes e/ou significativos.
- 1.9. Relativamente às suas ausências:
 - 1.9.1. Informar um/a colaborador/a sempre que pretenda ausentar-se das instalações da Instituição;
 - 1.9.2. Avisar com a antecedência mínima de 1 (um) dia, quando se verifique uma ausência pontual;
 - 1.9.3. Avisar com a antecedência mínima de 10 (dez) dias a previsão de ausência prolongada da resposta social. Caso se verifique uma situação imprevista (por exemplo: doença súbita, internamento hospitalar), deverá apresentar o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada;
 - 1.9.4. Regressar às instalações da resposta social até, preferencialmente, as 22h00 (vinte e duas horas);
- 1.10. Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica;
- 1.11. Comunicar a prescrição de qualquer medicamento e/ou alteração da mesma, e;
- 1.12. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço.

ARTIGO 39 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, a Instituição tem os seguintes direitos:

- 1.1. Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- 1.2. Fazer cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.3. A lealdade e respeito por parte dos/as clientes e/ou significativos;
- 1.4. Receber as mensalidades e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- 1.5. Suspender os serviços contratualizados, sempre que os/as clientes e/ou significativo, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, 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.

- 1.6. Exercer os demais direitos reconhecidos na Lei, e;
- 1.7. Exercer os seus deveres, assinalados nos pontos posteriores.

ARTIGO 40 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno a Instituição tem os seguintes deveres:

- 1.1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as clientes;
- 1.2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- 1.3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos/às clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- 1.4. Apoiar os/as clientes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- 1.5. Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- 1.6. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;
- 1.7. Garantir a qualidade dos serviços prestados através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
- 1.8. Disponibilizar um quadro de colaboradores/as com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
- 1.9. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos/as clientes;
- 1.10. Manter os processos individuais de clientes atualizados;
- 1.11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- 1.12. Dispor de um livro de reclamações;
- 1.13. Garantir aos/às clientes a sua individualidade e privacidade.
- 1.14. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 1.15. Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 1.16. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente;
- 1.17. No tratamento dos/as clientes, é levada à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- 1.18. Na ocorrência de um óbito informar imediatamente o significativo, providenciando a presença de um/a médico/a.

CAPITULO VII – REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 41 – INSTALAÇÕES

1. A resposta social desenvolve-se em equipamento, situado na Rua Seabra da Fonseca, nº 165 - Avelãs de Caminho, partilhado pelas respostas sociais de Creche, CATL, Centro de Dia e SAD, sendo constituído pelas seguintes instalações, passíveis de serem frequentadas pelos/as clientes, com supervisão dos/as colaboradores/as:

- 1.1. Gabinete da Diretor/a Técnico/a;



- 1.2. Serviços administrativos
 - 1.3. Gabinete médico e de Enfermagem;
 - 1.4. Gabinete de Fisioterapia;
 - 1.5. Salas de convívio;
 - 1.6. Refeitório;
 - 1.7. Quartos individuais e duplos com casa de banho privativa
 - 1.8. Instalações sanitárias reservados aos clientes.
- 2.A resposta social possui, ainda, instalações reservadas apenas à utilização dos/as colaboradores/as e elementos da Direção interditas aos/às clientes, nomeadamente:
- 2.1. Sala da Direção;
 - 2.2 Cozinha;
 - 2.3. Lavandaria;
 - 2.4. Instalações sanitárias reservadas aos/às colaboradores/as;
 - 2.5. Arrumos, dispensas e salas das máquinas.

ARTIGO 42 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- 1.A resposta social funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
- 2.Os serviços administrativos da Instituição funcionam em dias úteis das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos).
- 3.O horário de atendimento ao/à cliente e/ou significativo pelo/a Diretor/a Técnico/a é definido no início de cada ano, sendo o mesmo horário comunicado aos/às clientes e/ou pessoa significativo, encontrando-se o mesmo afixada no placar informativo da resposta social.
- 4.Qualquer alteração aos horários definidos, serão previamente comunicados aos/às clientes e/ou significativo com a devida antecedência.

ARTIGO 43 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

- 1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objetiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.
- 2.O quadro de colaboradores/as afetas a ERPI encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.
- 3.A Instituição dispõe de um MANUAL DE FUNÇÕES que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.
- 4.A coordenação da ERPI compete ao/à Diretor/a Técnico/a da Instituição, cujo nome, formação se encontra afixado no placar informativo da resposta social e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

ARTIGO 44 – SAÍDAS PARA O EXTERIOR

- 1.0/A cliente só poderá ausentar-se da Instituição sozinho/a se tiver a autorização para saída das instalações sem acompanhante devidamente preenchida e assinada pelos/as próprios/as e/ou significativo, responsabilizando-se por tudo o que daí possa advir.



2.A falta da autorização para saída das instalações sem acompanhante devidamente assinada implica a não autorização da saída.

3.O/A cliente fica obrigado/a a comunicar, ao/à Diretor/a Técnico/a o dia e hora da saída, bem como o período de tempo que pretende estar ausente da Instituição, preenchendo o REGISTO DE SAÍDAS.

4.Nestes casos, o/a cliente fica ainda obrigado/a a comunicar, à Instituição, com uma antecedência não inferior a 1H00 (uma hora), sempre que não comparecer à hora da refeição, para a realização da mesma.

ARTIGO 45 - VISITAS

1.As visitas aos/às clientes ocorrem entre as 10h00 (dez horas) e as 12h00 (doze horas) e as 14h30 (catorze horas e trinta minutos) e as 18h30 (dezoito horas e trinta minutos) de segunda a sexta-feira e entre as 10h00 (dez horas) e as 12h00 (doze horas) e as 14h30 (catorze horas e trinta minutos) e as 17h30 (dezassete horas e trinta minutos) ao fim de semana e feriados.

2.As visitas ocorrem no salão. Caso o/a cliente, pretenda poderá articular-se outro espaço para assegurar mais privacidade.

3.Tendo em consideração os interesses do/a cliente, o/a Diretor/a Técnico/a, sem prejuízo normal de funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com o significativo, familiares e amigos.

4.São direitos dos/as visitantes:

- 4.1. Privacidade e intimidade na visita ao/à cliente;
- 4.2. Serem respeitados/as por todos/as os/as colaboradores/as da Instituição, e;
- 4.3. Serem respeitados/as pelos/as restantes clientes das respostas sociais.

5.São deveres dos/as visitantes:

- 5.1. Respeitar a vontade do/a cliente em relação à sua visita;
- 5.2. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno e, designadamente, o local preferencial de visitas, a interdição de percorrer as instalações da resposta social sem a autorização e supervisão de um/a colaborador/a, a interdição de entregar alimentos e/ou bebidas aos/às clientes;
- 5.3. Respeitar todos/as os/as colaboradores/as da Instituição;
- 5.4. Respeitar integralmente os/as restantes clientes das respostas sociais disponibilizadas pela Instituição, e;
- 5.5. Colaborar na conservação das instalações e equipamentos utilizados na Instituição.

ARTIGO 46 - ANIVERSÁRIOS

1.A Instituição incentiva, sempre de acordo com gostos e preferências, a que a comemoração do aniversário dos/as clientes sejam festejados, na casa do significativo, familiares e/ou amigos, ou na própria resposta social.

2.No dia de aniversário do/a cliente a Instituição oferece um bolo, sendo cantado os parabéns ao/à aniversariante.

ARTIGO 47 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS/AS CLIENTES

1.Os/As clientes que possuam objetos de valor ou dinheiro e que se sintam capazes de os guardar ou gerir são responsáveis por esses valores.



- 2.A ASAC responsabiliza-se apenas pelos bens - objetos e/ou valores – que os/as clientes e/ou significativo lhe entreguem à sua guarda, procedendo à sua identificação, em impresso próprio – LISTA DE PERTENCES – preenchido aquando da admissão e atualizado sempre que necessário (entrega e/ou saída de objetos e/ou valores).
- 3.A LISTA DE PERTENCES faz parte integrante do processo individual do/a cliente.
- 4.Caso o/a cliente e/ou significativo pretendam retirar objetos e/ou valores da Instituição devem solicitar autorização ao/à Diretor/a Técnico, sendo a LISTA DE PERTENCES atualizada.
- 5.Após o falecimento do/a cliente, os seus bens - objetos e/ou valores – serão restituídos ao significativo.

ARTIGO 48 - CONFIDENCIALIDADE

- 1.A natureza do trabalho da Instituição implica o tratamento de dados pessoais dos/as clientes, incluindo dados de natureza sensível (ex.: saúde), merecedores do maior respeito e confidencialidade.
- 2.O tratamento dos dados pessoais é assegurado no estrito cumprimento da legislação aplicável, em particular a Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro - Lei de Proteção de Dados, no quadro das regras estabelecidas para o efeito na organização, em sede de processos e procedimentos ou demais mecanismos de regulamentação, bem como das consequentes autorizações concedidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) à Instituição nesta matéria
- 3.A Instituição garante aos/às clientes e/ou significativo, respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se que toda a informação prestada encontra-se protegida por sigilo profissional.
- 4.Todos/as os/as colaboradoras, para além de receberem formação específica em matéria da ética, estão abrangidos pelo sigilo profissional, punindo a Direção adequadamente aquelas que não cumpram com as regras definidas, de acordo com o definido no MANUAL DE ACOLHIMENTO.
- 5.Sempre que entrem novos/as colaboradores/as, estagiários/as e voluntários/as, este assunto é objeto de sensibilização por parte da Instituição (aquando o acolhimento) para garantir que todos estão conscientes das suas obrigações e responsabilidades, encontrando-se devidamente preparados para desempenhar eficazmente o seu papel na proteção adequada da informação com que interagem nas suas atividades diárias.

ARTIGO 49 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

- 1.A Instituição tem definido os modos de atuação, para situações de negligência e maus tratos em procedimento do conhecimento de todos/as os/as colaboradores/as.
- 2.A Instituição tem disponível para consulta o MANUAL DE ACTUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS.

ARTIGO 50 – RECLAMAÇÕES

- 1.Qualquer reclamação é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.
- 2.Nenhuma reclamação fica sem tratamento, sendo que todas as reclamações recebidas são alvo de uma posição cordial e respeitadora por parte da Instituição que responda de forma cabal ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente e eficaz do/a reclamante.
- 3.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das reclamações.
- 4.As reclamações podem ser rececionadas em diferentes formatos, nomeadamente:

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS****Associação Social de Avelãs de Caminho**

- 4.1. Forma verbal (neste caso é fornecido ao/à reclamante indicações sobre como poderá formalizar a reclamação por escrito), e;
- 4.2. Forma escrita - registada no BOLETIM DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES ou no Livro de Reclamações por qualquer colaborador/a.
- 5.As reclamações provenientes do:
- 5.1. BOLETIM DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES e rececionadas por qualquer colaborador/a, são imediatamente encaminhadas para o/a Responsável da Qualidade (se não forem efetuadas junto deste/a), na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efetuadas.
- 5.2. Livro de Reclamações, são imediatamente encaminhadas para a Direção, na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efetuadas, para que esta proceda de acordo com o estipulado na legislação em vigor e existente para o efeito.
- 6.O BOLETIM DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES está disponível, junto à “Caixa de Sugestões/Reclamações”, localizada no balcão dos serviços administrativos juntamente com o “Livro de Reclamações”.
- 7.A reclamação deve ser sempre preenchida de forma clara e completa, redigida com esferográfica e efetuada em letra legível, sendo indispensável a identificação completa do/a reclamante. Os factos que motivam a reclamação devem também ser apresentados de forma clara e completa para que a falta de elementos pode tornar impossível a análise de uma reclamação.
- 8.O tratamento das reclamações é da responsabilidade da Direção e do/a Responsável da Qualidade.
- 9.A resposta a todos os pontos reclamados é emitida num prazo máximo de 5 (cinco) dias após a receção da mesma, podendo este prazo ser prolongado para 15 (quinze) dias nos casos que envolvam especial complexidade, através de envio de RESPOSTA À RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO. A RESPOSTA À RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO é enviada por carta registada ou entregue em mãos ao/à reclamante.
- 10.A reclamação considera-se encerrada:
- 10.1. quando há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação. Sempre que as soluções apresentadas não forem do agrado do/a reclamante, o/a mesmo/a pode apresentar o seu desprazer quanto à resolução apresentada, dispondo de um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da data de receção da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO, para apresentar a sua insatisfação.
- 10.2. quando não há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação, 5 (cinco) dias úteis após envio da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO.
- 11.A gestão de reclamações pela Instituição não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Nestes casos, à Instituição reserva-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma destas entidades.

ARTIGO 51 - SUGESTÕES

- 1.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das sugestões.
- 2.Qualquer sugestão é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.



3. Nenhuma sugestão fica sem tratamento, sendo que todas as sugestões são alvo de uma posição cordial e respeitadora que responda de forma cabal ao universo dos pontos apresentados.
4. De forma a motivar os/as clientes e/ou significativos, individualmente ou em grupo, a apresentarem ideias que possam na prática traduzir-se numa melhoria efetiva no funcionamento e na prestação de serviços, a Instituição implementa de forma permanente as suas sugestões.
5. No balcão dos serviços administrativos, encontra-se uma caixa transparente - "Caixa de Sugestões/Reclamações" - visível e acessível a todos/as os/as clientes e/ou significativos com os respetivos BOLETIM DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES, necessário para a formalização da sugestão.
6. A sugestão deve ser sempre preenchida de forma clara e objetiva, redigida com esferográfica e efetuada em letra legível, sendo dispensável a identificação de quem efetua a sugestão, sendo posteriormente colocado dentro da "Caixa de Sugestões/Reclamações".
7. À Direção compete decidir sobre a oportunidade e interesse em proceder à análise da mesma, sendo dada resposta.
8. O resultado do tratamento da sugestão é comunicado através da RESPOSTA À SUGESTÃO/RECLAMAÇÃO, enviada por carta registada ou entregue em mãos à pessoa(s) que fez/fizeram a sugestão.

CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 52 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

- 1.0 presente regulamento interno será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Todas as alterações efetuadas são comunicadas aos/às clientes e/ou significativos 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/as assiste.

ARTIGO 53 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Os casos omissos, duvidosos ou de carácter excecional, considerando o presente regulamento interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direção da Instituição.

ARTIGO 54 - ENTRADA EM VIGOR

- 1.0 presente regulamento interno foi revisto e aprovado em reunião de Direção de 28/08/2017. Será revisto sempre que se considere oportuno.

A PRESIDENTE DA DIRECÇÃO

(Leonilde Rasga)