

# Regulamento Interno

## Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



Associação Sócio-Cultural, Recreativa e Educativa de Cumieira e  
Circunvizinhas



## ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	5
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação .....	5
Artigo 2º - Legislação Aplicável .....	5
Artigo 3º – Objetivos do Regulamento .....	6
Artigo 4º – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	7
Artigo 5º – Candidatura.....	7
Artigo 6º – Condições de Admissão .....	8
Artigo 7º – Critérios de Prioridade/Desempate de Admissão .....	9
Artigo 8º – Admissão .....	9
Artigo 9º – Acolhimento .....	10
Artigo 10º – Processo Individual do Utente .....	10
Artigo 11º – Lista de Espera .....	11
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	11
Artigo 12º – Instalações.....	11
Artigo 13º – Horários de Funcionamento .....	13
Artigo 14º – Saída de clientes .....	13
Artigo 15º – Entrada e Saída de Visitas .....	13
Artigo 16º– Pagamento da Mensalidade e Extra-Mensalidade .....	13
Artigo 17º – Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades .....	14
Artigo 18º – Ausências / Interrupções do Serviço.....	16
Artigo 19º – Refeições .....	17



Artigo 20º – Atividades/Serviços Prestados .....	18
<b>CAPÍTULO IV – PESSOAL/FUNÇÕES .....</b>	<b>18</b>
Artigo 21º – Quadro de Pessoal .....	18
Artigo 22º – Direção Técnica .....	18
Artigo 23º – Animador Sociocultural.....	20
Artigo 24º– Médico.....	20
Artigo 25º – Enfermeiro.....	21
Artigo 26º – Ajudante de Ação Direta.....	21
Artigo 27º – Cozinha .....	22
Artigo 28º – Ajudante de Cozinha .....	23
Artigo 29º – Trabalhador Auxiliar.....	23
Artigo 30º – Assistente Administrativo.....	23
Artigo 31º – Estagiário (a).....	24
Artigo 32º – Voluntário (a) .....	24
<b>CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>24</b>
Artigo 33º – Direitos do Cliente.....	24
Artigo 34º – Deveres do Cliente .....	25
Artigo 35º – Direitos da Direção .....	26
Artigo 36º – Deveres da Direção .....	26
Artigo 37º – Direitos dos Colaboradores .....	27
Artigo 38º – Deveres dos Colaboradores.....	27
Artigo 39º– Direitos dos Voluntários.....	28
Artigo 40º – Deveres dos Voluntários.....	29



Artigo 41º – Direitos do Estagiário.....	29
Artigo 42º– Deveres do Estagiário .....	30
Artigo 43º – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes .....	31
Artigo 44º – Contrato .....	31
Artigo 45º – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .....	31
Artigo 46º – Livro de Reclamações .....	32
<b>CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>32</b>
Artigo 47º – Alterações ao Regulamento .....	32
Artigo 48º – Integração de Lacunas .....	32
Artigo 49º – Disposições Complementares .....	32
Artigo 50º – Entrada em Vigor .....	33
Anexo I.....	34

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1º - Âmbito de Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Associação Sócio-Cultural, Recreativa e Educativa da Cumieira e Circunvizinhas (ASCREEC), pessoa coletiva nº 503 071 625 com sede em Cumieira, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 39/2000, com resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), encontra-se representada pelo Presidente da Direção - Joaquim Silva.

Tem como objetivo proporcionar a resposta adequada às necessidades da pessoa idosa, com vista a abranger a problemática biopsicossocial, e das suas famílias. Como tal, possui alojamento coletivo de caráter temporário ou permanente com acesso a todas as comodidades de uma habitação adaptada a idosos, garantindo a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades básicas humanas dos clientes, entre eles a alimentação, cuidados de higiene e conforto e de lazer.

Rege-se pelas normas do artigo seguinte.

### **Artigo 2º - Legislação Aplicável**

A ASCREEC, enquanto entidade prestadora de serviços, rege-se pelo estipulado em:

- 1) Portaria nº 218D/2019 de 15 de julho;
- 2) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho;
- 3) Circular nº 4, de 16 de dezembro de 2014, da DGSS;
- 4) Circular nº 5, de 16 de dezembro de 2014, da DGSS;
- 5) Decreto-Lei nº 33/2014
- 6) Portaria 67/2012, de 21 de março;
- 7) Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro;
- 8) Despacho Normativo nº 31/2000, de 31 de julho;
- 9) Decreto-Lei nº 268/99, de 15 de julho;
- 10) Decreto-Lei nº 224/96 de 26 de novembro;

- 11) Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de novembro;
- 12) Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de fevereiro;
- 13) Contrato coletivo de trabalho das IPSS;
- 14) Protocolo de cooperação em vigor;
- 15) Guião Técnico Lar para Idosos, dezembro de 1996 (DGAS).

### **Artigo 3º – Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1) Promover o respeito e cumprimento dos direitos e deveres do cliente, família, instituição e profissionais de saúde;
- 2) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI;
- 3) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **Artigo 4º – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

- 1) A ASCREEC, na resposta social de Lar de Idosos, assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Atividades de animação e ocupação;
  - c) Tratamento da roupa;
  - d) Produtos de higiene de uso corrente, como gel de banho e creme hidratante;
  - e) Cuidados individualizados e assistência na satisfação das necessidades humanas básicas;
  - f) Vigilância 24h por dia;
  - g) Alimentação cuidada e adaptada às necessidades do cliente, consoante prescrição médica;
  - h) Assistência médica com presença física do médico de serviço semanalmente;
  - i) Cuidados de enfermagem;
  - j) Colaboração com as famílias;
  - k) Fomento de relações interpessoais entre clientes com o objetivo de evitar o isolamento;
  - l) Auxílio na regularização de documentação;

- m) Acompanhamento de clientes autónomos a consultas externas (dentro dos limites da freguesia de Pombal)
- 2) A ASCREEC pode, quando existe ausência/indisponibilidade da família, ou sempre que se verifique a necessidade, e desde que haja meios que o permitam, realizar os seguintes serviços/atividades que serão debitados em extra-mensalidade:
- a) Transporte e acompanhamento a consultas externas (fora dos limites da freguesia de Pombal ou clientes dependentes) ou em saídas pessoais;
  - b) Envio ao serviço de urgência será realizado pela instituição, sendo requisitado o transporte adequado à situação;
  - c) Realização de análises e exames complementares de diagnóstico (bem como o acompanhamento para realização dos mesmos) – incluindo testes de deteção à Covid-19;
  - d) Adquisição de produtos e/ou bens que não sejam de uso corrente, nomeadamente, fraldas, medicamentos, material ortopédico ou outros produtos de uso específico do cliente (não transmissíveis);
  - e) Serviços de barbearia, estética ou cabeleireiro;
  - f) Serviços de fisioterapia;
  - g) Chamadas estrangeiras para a família/responsável pelo utente, por inexistência de contato com indicativo português;
  - h) Passeios ou deslocações efetuadas em contexto das atividades de animação sociocultural, que serão previamente comunicadas.

## **CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **Artigo 5º – Candidatura**

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e, quando necessário, do representante legal;
- 2) Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;
- 3) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

- 4) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 5) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 6) Certificado de vacinação contra a Covid-19, com esquema completo.
- 7) Declaração médica com a informação do estado de saúde do cliente, patologias crónicas e referência aos medicamentos prescritos para o devido efeito;
- 8) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.

O período de candidatura decorre durante todo o ano, sendo que o atendimento deverá ser feito dentro do horário da equipa técnica.

### **Artigo 6º – Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 1) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente pela direção;
- 2) Não se encontrar em situação de grande dependência ou exigência de cuidados permanentes de saúde especializados;
- 3) O alojamento pode ser de carácter permanente ou temporário, como em casos de ausência, incapacidade temporária ou necessidade de descanso do cuidador.
- 4) Manifestar vontade em ser apoiado;
- 5) São condições essenciais de admissão:
  - a) A entrega de todos os documentos referidos no **Artigo 5º**;
  - b) Apresentar teste de SARS-CoV-2 (COVID-19) negativo (não detetável), efetuado, com uma antecedência máxima de 72h.
  - c) Assinatura de todos os consentimentos previstos para a admissão do cliente pela ASCREEC;
  - d) Tabela terapêutica prescrita por instituição hospitalar ou médico de família, ou na ausência destas, um termo de responsabilidade para administração de medicação;



Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura com respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, que deverão ser entregues no prazo de 1 semana.

### **Artigo 7º – Critérios de Prioridade/Desempate de Admissão**

São critérios de prioridade/desempate na seleção dos clientes, e pela ordem que se encontram listados, os seguintes:

- 1) Ser cliente da ASCRECC nas respostas sociais SAD e CD, com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais referidas;
- 2) Insuficiência económica;
- 3) Isolamento, ausência do apoio familiar e/ou risco social;
- 4) Estar inscrito na Lista de Espera (seguindo a ordem de inscrição);
- 5) Ser sócio da ASCRECC (seguindo a ordem de inscrição e com quotas atualizadas);
- 6) Natural ou residente na área geográfica definida nos estatutos da Instituição;

### **Artigo 8º – Admissão**

- 1) Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela direção da ASCRECC, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
- 2) A Direção da Instituição é competente para decidir após recolha de todos os documentos, e com base no parecer do Diretor (a) Técnico (a) da Instituição podendo decorrer durante todo o ano, desde que existam vagas.
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 21 dias.
- 4) É realizada uma entrevista pelo Diretor (a) Técnico (a) com o idoso e familiar para avaliação do grau de dependência e da pertinência dos serviços. Nesta entrevista, serão clarificadas todas as dúvidas do cliente ou responsável pelo internamento. Desta entrevista resulta o preenchimento do plano individual cuidados;
- 5) Serão clarificados os seguintes pontos:
  - a) Não é permitida a existência de animais domésticos;

- b) O cliente não deverá ser possuidor de objetos de valor (dinheiro, ouro ou outros). A ASCREECC não se responsabiliza por extravio de valores.
  - c) Aquando a admissão, o cliente e a sua família estão a aceitar o presente regulamento e, como tal, responsabilizam-se pelo seu cumprimento;
  - d) Pagamento da mensalidade e extra-mensalidade, segundo o **artigo 16º**.
- 6) No momento da admissão do cliente será celebrado um contrato de prestação de serviços;
- 7) Neste momento, é também, facultado ao cliente cópia do presente regulamento.

### **Artigo 9º – Acolhimento**

O acolhimento inicial é efetuado em regra pelo Diretor (a) Técnico (a). Na ausência deste, por qualquer elemento da equipa técnica, mediante os seguintes procedimentos:

- 1) Informar o cliente das regras de funcionamento do Lar de Idosos, bem como, os direitos e deveres de ambas as partes;
- 2) Esclarecer as dúvidas do cliente;
- 3) Apresentação do espaço físico – não permitido durante a vigência da pandemia de Covid-19, exceto em casos pontuais e devidamente justificados;
- 4) Gerir e adequar os primeiros serviços prestados;
- 5) Fomentar o contacto e a participação dos familiares ou pessoas próximas do cliente;

### **Artigo 10º – Processo Individual do Utente**

- 1) A inscrição, admissão e acolhimento do utente implica a elaboração do Processo Individual do Utente (PIU), estando a ASCREECC, por via da concordância com o presente regulamento, autorizada a informatizar e/ou arquivar os dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo.
- 2) O Processo Individual do Utente irá conter os seguintes dados:
  - a) Informação pessoal do cliente e do seu representante, bem como, seus documentos identificativos;
  - b) Data de admissão e contrato de prestação de serviços;
  - c) Consentimentos informados ou termos de responsabilidade assinados;

- d) Plano Individual de Cuidados;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Identificação do médico e enfermeiro responsável pelo cliente, bem como do médico assistente (centro de saúde);
  - g) Registo de ausências;
  - h) Cessação do Contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- 3) Existe um Processo Individual de Saúde que pode ser consultado de forma individualizada;
  - 4) O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

### **Artigo 11º – Lista de Espera**

- 1) Os clientes que pretendem ser apoiados pela ASCREEC e não tenham vaga no momento da candidatura ficarão em Lista de Espera desde que estejam dentro dos critérios de admissão;
- 2) O cliente é informado da sua posição na Lista de Espera sempre que solicitado;
- 3) Quando o cliente deixa de estar interessado deve informar a ASCREEC e ser retirado da Lista de Espera;
- 4) A inscrição em Lista de Espera não pressupõe qualquer pagamento.
- 5) A inscrição em Lista de Espera é válida pelo prazo de um ano, findo o qual, se não for renovada, perderá validade e será eliminada.

## **CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 12º – Instalações**

A ERPI funciona nas instalações da ASCREEC, na Rua Principal nº3, 3100-334 Cumieira, freguesia e concelho de Pombal.

As suas instalações são compostas por:

- 1) Gabinete da Direção (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);



- 2) Gabinete da Direção Técnica (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);
- 3) Sala de Reuniões (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);
- 4) Secretaria (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);
- 5) Sala de Convívio (afeta a outras respostas sociais com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);
- 6) Sala de Atividades (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários e clientes);
- 7) Cozinha (afeta a outras respostas sociais, reservado aos colaboradores e voluntários);
- 8) Refeitório (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários e clientes);
- 9) Lavandaria (afeta a outras respostas sociais, reservado aos colaboradores e voluntários);
- 10) Rouparia (afeta a outras respostas sociais, reservado aos colaboradores e voluntários);
- 11) Gabinete Médico (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários e clientes);
- 12) Sala de Repouso (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários e clientes);
- 13) Sala de Pessoal (afeta a outras respostas sociais, reservado a colaboradores e voluntários);
- 14) Arrumos (reservado a colaboradores e voluntários);
- 15) Instalações sanitárias para colaboradores (reservado a colaboradores e voluntários);
- 16) Instalações sanitárias para clientes, (com acesso a colaboradores, voluntários e clientes);
- 17) Instalações sanitárias para visitantes (reservado a visitas);
- 18) Espaços exteriores privados com vedação, passadiços e jardins (com acesso a clientes, clientes, colaboradores e comunidade);

19) Jardins interiores;

### **Artigo 13º – Horários de Funcionamento**

O Lar de Idosos funciona todos os dias, 24h por dia.

O contacto com a equipa técnica deverá ser feito entre as 9h e as 16h dos dias úteis.

O contato com o animador deverá ser feito entre as 9h e as 16h dos dias úteis.

O contato com a equipa clínica deverá ser agendado previamente para dia útil a confirmar.

### **Artigo 14º – Saída de clientes**

- 1) A saída de clientes das instalações da ASCREEC, fora do plano de atividades previamente estabelecido, está sujeita ao preenchimento de um registo de saída de clientes, que será arquivado no processo do cliente;
- 2) Nenhum cliente se poderá ausentar sozinho da instituição;
- 3) É expressamente proibido que o cliente se ausente da instituição sem que seja assinado o registo de saída do cliente, nesse caso, serão alertadas as autoridades competentes e será feita uma avaliação, por parte da direção, sobre a permanência do cliente na instituição por não-cumprimento do regulamento interno.
- 4) Durante a vigência da pandemia de Covid-19, as saídas estão limitadas e sujeitas ao plano de contingência.

### **Artigo 15º – Entrada e Saída de Visitas**

- 1) As visitas decorrerão todos os dias das 14:30 às 18:30.
- 2) Durante a vigência da pandemia de Covid-19, as visitas estão limitadas e sujeitas ao plano de contingência.

### **Artigo 16º – Pagamento da Mensalidade e Extra-Mensalidade**

- 1) O pagamento da mensalidade é efetuado até ao oitavo dia do mês a que se refere o serviço, nos Serviços Administrativos da Instituição em numerário, cheque ou através de transferência bancária. Só será emitido o recibo após confirmação de boa cobrança.

- 2) Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 30 dias no pagamento das mensalidades, a prestação do serviço é suspensa até regularização da situação, podendo esta situação ser avaliada e ponderada, em casos excepcionais, pela Direção.
- 3) O primeiro pagamento deverá ser efetuado no ato de admissão.
- 4) Entende-se por extra-mensalidade, o valor que corresponde ao fornecimento de bens/serviços que não estejam incluídos na mensalidade. Para cobrança dos valores extra-mensalidade, serão apresentadas todas as faturas correspondentes, e o mesmo poderá ser cobrado em conjunto com a mensalidade, sendo que se aplica o ponto 1., 2. e 5. do presente artigo.
- 5) Poderão ser feitos gastos extra-mensalidade sem aviso prévio ao responsável de internamento quando a saúde do utente ou dos que o rodeiam se encontre em risco, no entanto, sempre que possível estes serão previamente comunicados.
- 6) Todos os débitos em atraso serão exigidos pela ASCREEC através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva e acrescido de juros à taxa legal em vigor.

#### **Artigo 17º – Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades**

- 1) A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada na secretaria.
- 2) De acordo com o disposto na Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar<sup>1</sup> é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 3) No que respeita a rendimentos do Agregado Familiar, consideram-se para o efeito:
  - a) Trabalho dependente;

---

<sup>1</sup> **Agregado familiar:** para a resposta Estrutura Residencial para Idosos o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

- b) Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) Pensões;
  - d) Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Prediais;
  - f) Capitais;
  - g) Outras fontes de rendimento.
- 4) No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da Taxa Social Única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
  - d) Despesas com transportes (valor máximo da tarifa da área de residência);
  - e) Valores pagos como participação dos descendentes e outros familiares na resposta ERPI (valor a considerar para cálculo da participação familiar pela utilização de outras respostas sociais)
- 5) A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
- 6) A participação familiar (valor a pagar pelo cliente) devida pela utilização dos serviços do Lar de Idosos é determinada pela aplicação da percentagem de 75%-90% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, consoante a dependência do cliente. Consequentemente, a pessoas com grande dependência ou possuidoras do complemento por dependência em primeiro grau, a participação familiar é determinada pela aplicação da percentagem de 90%. À participação familiar acresce a participação dos descendentes.
- 7) A participação dos descendentes é apurada tendo em conta a capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma da participação dos clientes e familiares exceder o valor de 120% do valor de 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 participação complementar. É redigido no

contrato celebrado para entrada em ERPI a aceitação, por parte da família, do pagamento da comparticipação dos descendentes.

- 8) Para clientes que não se encontrem dentro do Acordo de Cooperação com a Segurança Social a comparticipação familiar corresponde aos serviços contratualizados (**Anexo I**).
- 9) A comparticipação familiar é revista anualmente resultando num aumento de até 5%, segundo o cálculo do rendimento do agregado familiar.
- 10) A comparticipação familiar referente ao serviço de Lar de Idosos inclui todos os serviços presentes no **ponto 1 do Artigo 4º**.
- 11) Relativamente aos serviços de deslocação e acompanhamento ao exterior, presentes na **Artigo 4º ponto 2a)**, serão cobrados da seguinte forma:

<b>Acompanhamento a consultas médicas e outros serviços de saúde fora da freguesia de Pombal ou a utentes dependentes*</b>	7,00 Euros/ Hora/cliente
<b>Acompanhamento de saídas pessoais dentro da freguesia de Pombal*</b>	7.00 Euros/Hora/cliente
<b>Acompanhamento de saídas pessoais fora da freguesia de Pombal*</b>	10.00 Euros/Hora/cliente

\* Aos valores dos serviços citados acresce 0.60€/km/cliente.

### **Artigo 18º – Ausências / Interrupções do Serviço**

- 1) Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento no mínimo com 72 horas de antecedência por escrito à Direção e aceite por esta. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências.



- 2) Pelas ausências justificadas e aceites pela Direção da ASCREEC por um período superior a 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 10% na mensalidade. As ausências injustificadas não sofrem qualquer redução de mensalidade.
- 3) As ausências injustificadas por um período superior a 30 dias implicam a cessação da respetiva prestação do serviço.
- 4) Quando ocorrem situações de ausências devidamente justificadas e aceites pela Direção da ASCREEC, por um período superior a 15 dias, a frequência na resposta social manter-se-á válida mediante pagamento de 90 % do valor da comparticipação mensal, para assegurar a vaga.
- 5) O Lar de Idosos não funcionará em caso de surto de doença infectocontagiosa devidamente confirmada pela Autoridade de Saúde.

### **Artigo 19º – Refeições**

- 1) A ASCREEC estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos clientes, conforme prescrição médica e alergias alimentares.
- 2) As dietas ou outras restrições alimentares, quando prescritas ou indicadas pelo médico, são de cumprimento obrigatório, não sendo permitido o fornecimento de alimentos por parte das visitas. Neste âmbito a ERPI não se responsabiliza por eventuais agravamentos do estado de saúde dos clientes por incumprimento deste ponto.
- 3) O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
  - a) Pequeno-almoço (8h30);
  - b) Almoço (12h15);
  - c) Lanche (16h00);
  - d) Jantar (19h00);
  - e) Ceia (23h00), se aplicável.
- 4) As ementas serão da responsabilidade da Direção Técnica e da Cozinha e afixadas semanalmente na secretaria.
- 5) As ementas só serão ser alteradas por motivo de força maior.

### **Artigo 20º – Atividades/Serviços Prestados**

- 1) A ASCRECC organiza passeios e festas de convívio para os clientes, bem como, participa em atividades produto das suas parcerias com outras IPSS (convívios entre instituições) e com a Câmara Municipal de Pombal.
- 2) Quando não existe possibilidade de todos os clientes participarem nas atividades definidas, a seleção obedece a um critério previamente definido pelo Animador (a) Sociocultural e pelo Diretor (a) Técnico (a).
- 3) As atividades, passeios ou festas desenvolvidas pela ASCRECC podem ter um custo associado e suportado pelo cliente, que será comunicado previamente à realização da atividade.
- 4) As atividades de animação socioculturais decorrem de segunda-feira a sexta-feira no período entre as 09h e as 16h, horário que pode estar sujeito a alteração mediante as necessidades do serviço.
- 5) Para saídas no concelho de Pombal dentro âmbito da animação sociocultural, contanto que não acarretem custos extra-mensalidade, não será solicitada a autorização do responsável pelo internamento, estando a mesma implícita com a aceitação deste regulamento.

## **CAPÍTULO IV – PESSOAL/FUNÇÕES**

### **Artigo 21º – Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal da instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de funcionários e função definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **Artigo 22º – Direção Técnica**

A Direção Técnica da ERPI compete a um Técnico nos termos do Decreto-Lei nº67/2012 de 21 de março do Ministério da Solidariedade e Segurança Social, cuja identificação se encontra afixado na secretaria.

Ao Diretor (a) Técnico (a) compete, de forma geral, a direção do serviço e pessoal.

- 1) No âmbito da gestão o Diretor (a) Técnico (a) tem de:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da ASCRECC, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- b) Fazer a admissão e atendimento ao cliente;
- c) Rececionar, analisar e dar encaminhamento às eventuais reclamações;
- d) A elaboração e avaliação dos planos de prestação individuais de cuidados, conjuntamente com a restante equipa multidisciplinar;
- e) Elaborar semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- f) Promover, sempre que se achar benéfico, reuniões de serviço;
- g) Promover com os colaboradores bom relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade, reforçando a autoestima e espírito de entreajuda e polivalência dos serviços a todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- h) Manter o contato permanente com os serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria continua e atualização de práticas correntes.
- i) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- j) Elaborar o horário de trabalho e mapa de férias dos colaboradores;
- k) Fazer o levantamento das necessidades de formação de todos os colaboradores de acordo com as necessidades específicas e elaborar para o efeito o mapa anual de formação garantindo a formação obrigatória.
- l) Participar e solicitar reuniões de Direção sempre que necessário para tratar assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento.
- m) Propor à Direção da ASCRECC a aquisição de artigos e equipamentos necessários ao funcionamento do serviço fundamentando a necessidade dos mesmos;
- n) Propor a admissão de profissionais sempre que o mesmo seja considerado indispensável ao bom funcionamento dos serviços.
- o) Propor à Direção da ASCRECC a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem necessárias.
- p) Definir critérios justos e objetivos para a avaliação periódica do desempenho dos colaboradores dos serviços prestados aos clientes, o mesmo deve ser recolhido junto dos clientes.
- q) Promover o correto uso dos equipamentos junto dos clientes e colaboradores.
- r) Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos.
- s) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente.
- t) Tomar conhecimento da saída (ausência) dos clientes do seu domicílio.

2) No âmbito da Animação / Ocupação:

- a) Elaborar o plano anual de atividades em articulação com o/a Animador/a Sociocultural;
- b) Fomentar a participação dos clientes em todas as atividades desenvolvidas.
- c) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre instituições.

### **Artigo 23º – Animador Sociocultural**

São funções do (a) Animador (a) Sociocultural:

- 1) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da instituição;
- 2) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;
- 3) Prestar ajuda técnica com carácter educativo e social a níveis, em ordem ao aperfeiçoamento das suas condições de vida;

### **Artigo 24º– Médico**

- 1) Organizar a área da saúde na instituição;
- 2) Diagnosticar situações nefastas que interferem com o ciclo normal de vida dos clientes, intervindo de forma a evitar a sua progressão, ou procedendo mesmo à cura da doença que através dela se manifesta;
- 3) Encaminhar e/ou articular os cuidados de saúde intra e extra instituição;
- 4) Prestar cuidados curativos e/ou preventivos aos clientes, promovendo o bem-estar dos mesmos;
- 5) Apoiar e esclarecer dúvidas de saúde aos clientes, familiares e colaboradores;
- 6) Prescrever as receitas, análises ou exames complementares diagnóstico que sejam necessárias;
- 7) Educar os clientes e as colaboradoras no âmbito da saúde pública;
- 8) Agir nas seguintes áreas de atuação: clínica geral, saúde pública e medicina interna.

### **Artigo 25º – Enfermeiro**

- 1) Prestar cuidados curativos e/ou preventivos aos clientes, promovendo o bem-estar dos mesmos;
- 2) Gerir os stocks de material de consumo clínico e farmacológico;
- 3) Preparar a medicação diária dos clientes;
- 4) Prestar o apoio necessário ao médico;
- 5) Dar formação aos colaboradores que lidam diariamente com os idosos, nas práticas associadas aos cuidados pessoais e de saúde;
- 6) Encaminhar e/ou articular os cuidados de saúde intra e extra instituição;
- 7) Apoiar e esclarecer dúvidas de saúde aos clientes, familiares e colaboradores;

### **Artigo 26º – Ajudante de Ação Direta**

- 1) Executar os cuidados de higiene e conforto pessoal dos clientes;
- 2) Prestar cuidados de higiene e arrumação da habitação do idoso;
- 3) Realizar o tratamento e distribuição da roupa;
- 4) Administrar a medicação prescrita e preparada;
- 5) Avaliar Sinais Vitais sempre que necessário e prescrito;
- 6) Ajudar na alimentação dos clientes;
- 7) Prestar os cuidados pós-morte;
- 8) Realizar a limpeza indispensável de espaços comuns, definidos previamente;
- 9) Realizar serviços externos aos clientes, nomeadamente, ir à farmácia, ao banco, às compras, etc.;
- 10) Acompanhar o idoso em deslocações no exterior;
- 11) Estar atento ao comportamento do cliente a fim de se aperceber de situações anómalas, registá-las e comunicá-las ao Diretor (a) Técnico (a);

- 12) Apresentar ao Diretor (a) Técnico (a) a listagem de material necessário à prestação de serviços;
- 13) Estar atento ao estado de conservação da habitação do cliente;
- 14) Procurar proporcionar um clima de bom entendimento com o cliente, tentando compreender o cliente e respeitando a sua individualidade e privacidade e do seu agregado familiar;
- 15) Elaborar todos os registos inerentes à prestação de serviços.

### **Artigo 27º – Cozinha**

- 1) Requisitar os bens alimentares necessários para confeccionar as ementas previamente definidas com a antecedência necessário (mínimo 72 horas).
- 2) Preparar e confeccionar os alimentos destinados às refeições, no mais absoluto respeito pelos princípios da qualidade, salubridade e higiene;
- 3) Elaborar as ementas em conjunto com o Diretor (a) Técnico (a);
- 4) Assegurar a receção qualitativa e quantitativa em conformidade com a requisição e colocar no local próprio para a sua conservação;
- 5) Orientar as suas auxiliares na preparação dos alimentos dentro dos mesmos princípios estabelecidos anteriormente;
- 6) Proceder ao planeamento do seu serviço e do restante pessoal da cozinha, para que as refeições estejam prontas no horário previsto;
- 7) Manter o Diretor (a) Técnico (a) informada sobre a existência de excedentes alimentares, a fim de que se possa proceder ao seu aproveitamento e planear-se a dosagem adequada;
- 8) Propor ao Diretor (a) Técnico (a) a eventual necessidade de alteração da ementa;
- 9) Colaborar com as auxiliares de cozinha à na lavagem da loiça, arrumação e higiene das instalações e equipamento da cozinha e tudo o mais necessário promovendo a entreatajuda entre os colegas.

### **Artigo 28º – Ajudante de Cozinha**

- 1) Auxiliar a cozinheira no desempenho de todas as suas atribuições e substituí-la nas suas faltas e impedimentos;
- 2) Lavar a loiça e cuidar da arrumação e limpeza permanentemente;
- 3) Manter a higiene da cozinha, em todas as suas instalações e equipamentos.
- 4) Colaborar na preparação dos alimentos para a sua confeção.

### **Artigo 29º – Trabalhador Auxiliar**

- 1) Realizar o tratamento e distribuição da roupa;
- 2) Efetuar e garantir a limpeza de todos os espaços comuns e pessoais da instituição;
- 3) Zelar pela higiene, arrumação e asseio das suas instalações de trabalho e do respetivo equipamento;
- 4) Executar as tarefas auxiliares que lhes forem incumbidas, cumprindo as orientações do Diretor (a) Técnico (a).

### **Artigo 30º – Assistente Administrativo**

- 1) Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da instituição, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e utensílios de escritório;
- 2) Rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma;
- 3) Arquivar a documentação em função do tipo de assunto ou tipo de documento;
- 4) Proceder à expedição da correspondência e encomendas postais;
- 5) Processar documentos diversos;
- 6) Preencher e conferir documentação de apoio ao funcionamento da instituição, designadamente documentos relacionados com as compras, faturação, recibos, documentos bancários, entre outros.

- 7) Registrar e atualizar dados necessários à gestão da instituição;
- 8) Atender e encaminhar, pelo telefone ou pessoalmente, o público interno e externo à instituição, nomeadamente clientes, fornecedores e colaboradores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido;
- 9) Auxílio geral aos colaboradores da instituição;
- 10) Executar as tarefas que lhes forem incumbidas, cumprindo as orientações do Diretor (a) Técnico (a).

#### **Artigo 31º – Estagiário (a)**

- 1) Adquirir conhecimento prático das funções profissionais, possibilitando um contacto empírico com matérias teóricas;
- 2) Aplicar, adequar, aprofundar e fundamentar métodos e técnicas adquiridas ao longo da sua formação à prática profissional;
- 3) Desenvolver questões Éticas e Deontológicas em meio institucional no decorrer da sua prática profissional.

#### **Artigo 32º – Voluntário (a)**

- 1) Desenvolver atividades propostas e próprias do funcionamento da organização;
- 2) Participar em programas de formação para melhorar o desempenho da sua prestação.

### **CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 33º – Direitos do Cliente**

São direitos dos clientes:

- 1) Obter a satisfação das necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- 2) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 3) Ser tratado com consideração e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;



- 4) Ser tratado de forma a que seja respeitada a sua privacidade e dignidade;
- 5) Receber os cuidados apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação, terminais e paliativos;
- 6) Ter uma segunda opinião sobre o seu estado de saúde;
- 7) Confidencialidade de toda a informação clínica e elementos identificativos que lhe respeitam;
- 8) Acesso ao seu processo clínico;
- 9) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 10) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
- 11) Presença de familiar ou amigo na fase terminal;
- 12) Apresentar reclamações sobre o serviço ao Diretor(a) Técnico(a);

### **Artigo 34º – Deveres do Cliente**

São deveres dos clientes:

- 1) Pagar as mensalidades dentro do prazo estabelecido.
- 2) Cooperar com os colaboradores da ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 3) Tratar com dignidade e respeito os colaboradores do Lar de Idosos;
- 4) Assegurar o pagamento da extra-mensalidade;
- 5) Avisar com a antecedência prevista ausência da necessidade dos serviços prestados;
- 6) Assegurar a disponibilidade dos materiais necessários à prestação dos serviços;
- 7) Respeitar todos os colaboradores da ERPI, não sendo permitidas faltas de respeito, violência, ameaças ou outros.

- 8) Cumprir o regulamento interno em vigor;
- 9) Manusear com cuidado, todos os recursos, espaços e materiais que são colocados à sua disposição.

### **Artigo 35º – Direitos da Direção**

A Entidade Gestora da Estrutura Residencial para Idosos é constituída pela Direção da ASCREECC, representada pelo Presidente da Direção, a quem compete:

- 1) Exigir o pagamento das mensalidades atempadamente;
- 2) Exigir que os colaboradores da Estrutura Residencial para Idoso sejam tratados com o respeito que lhes é devido.
- 3) Prestar e fazer prestar informações clínicas exclusivamente ao responsável pelo utente;
- 4) Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
- 5) Suspender ou cessar a prestação de serviços sempre que os clientes de forma gravosa ou reiteradamente violem as regras constantes do presente regulamento;
- 6) Apurar responsabilidades por via judicial quando haja difamação do bom nome da ASCREECC.

### **Artigo 36º – Deveres da Direção**

A Entidade Gestora da Estrutura Residencial para Idosos é constituída pela Direção da ASCREECC, representada pelo Presidente da Direção, os quais têm o dever de:

- 1) Garantir o bom funcionamento da Estrutura Residencial para Idoso e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
- 2) Adequar os meios humanos, materiais e financeiros disponíveis ao cumprimento do disposto da alínea anterior;
- 3) Estabelecer os princípios e regras relativas à fixação das comparticipações financeiras dos clientes, devidas pela prestação dos serviços realizados aos clientes;



- 4) Efetuar o pagamento das remunerações e vencimentos devidos, aos prestadores de serviços e funcionários, dentro dos prazos e datas legais;
- 5) Proporcionar a formação necessária aos colaboradores;
- 6) Colaborar com a direção técnica no alcance de metas que permitam o bom funcionamento da ERPI, ouvindo e avaliando todas as sugestões que lhe são dadas;
- 7) Colaborar com a direção técnica para garantir que perante uma denúncia de maus-tratos, negligência ou outra considerada gravosa, seja apurada a veracidade da denúncia e executadas diligências;
- 8) Assegurar a implementação dos critérios do modelo de gestão da qualidade.

### **Artigo 37º – Direitos dos Colaboradores**

São direitos dos colaboradores:

- 1) Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;
- 2) Ter formação profissional;
- 3) Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço, dando sempre cumprimento ao superior hierárquico;
- 4) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe dizem diretamente respeito;
- 5) A receber a retribuição devida pela prestação dos serviços.
- 6) Receber uma retribuição especial pela prestação de trabalho noturno;

### **Artigo 38º – Deveres dos Colaboradores**

São deveres dos colaboradores:

- 1) Respeitar e tratar com cortesia e honra o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- 2) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;



- 3) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- 4) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo que respeite à execução e disciplina do trabalho;
- 5) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não divulgando informações relativas à Instituição e aos seus clientes;
- 6) Garantir a boa conservação e utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- 7) Contribuir para otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento;
- 8) Cooperar e cumprir com a Instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
- 9) Participar em ações de formação profissional/reuniões que lhe sejam proporcionadas pelo empregador;
- 10) Garantir o cumprimento dos direitos e deveres dos clientes.

### **Artigo 39º– Direitos dos Voluntários**

São direitos dos voluntários:

- 1) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- 2) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- 3) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- 4) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- 5) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- 6) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- 7) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

### **Artigo 40º – Deveres dos Voluntários**

São deveres dos voluntários:

- 1) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- 2) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- 3) Guardar sigilo sobre assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- 4) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
- 5) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntario;
- 6) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- 7) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- 8) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- 9) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- 10) Participar em programas de formação para um melhor desempenho ao seu trabalho;
- 11) Impedir conflitos no exercício do seu trabalho voluntário;
- 12) Não assumir papéis decisivos sem prévia autorização;
- 13) Utilizar a identificação como voluntario no exercício da sua atividade;
- 14) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o seu trabalho voluntário.

### **Artigo 41º – Direitos do Estagiário**

- 1) A ser remunerado, durante o período de estágio, a título de bolsa de estágio profissional. Caso seja um estágio não remunerado, não terá direito a qualquer título de bolsa;
- 2) A receber os ensinamentos e condições adequados ao estágio na profissão inerente ao estágio a que se propõe;

- 3) Acordar com a organização promotora um plano de estágio, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.
- 4) Desenvolver um trabalho de acordo com a sua formação e com a qual se propõe a desenvolver estágio;
- 5) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- 6) Participação das decisões que respeita ao seu trabalho;
- 7) Beneficiar de um seguro contra acidente pessoais, que o proteja contra riscos de eventualidades que possam ocorrer durante o seu tempo de trabalho e devido às atividades correspondentes ao estágio (em caso de estagiário bolsheiro, o seguro tanto pode ser assegurado pela entidade financiadora como pela instituição);
- 8) A ter alimentação diária na instituição;
- 9) Obter gratuitamente, no fim do estágio, um certificado comprovativo da frequência obtida;
- 10) A ver respeitadas as suas condições de segurança, higiene e saúde no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;

#### **Artigo 42º– Deveres do Estagiário**

- 1) Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;
- 2) Tratar com educação todos os membros pertencentes à instituição promotora de estágio e seus representantes;
- 3) Guardar lealdade, nomeadamente, não transmitindo externamente qualquer informação sobre o funcionamento, dados pessoais ou outros considerados danosos sobre a ERPI.
- 4) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de estágio;
- 5) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio, fornecidos pela Instituição e/ou seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso gravemente negligente.

### **Artigo 43º – Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

A ASCREECC não se responsabiliza pelos objetos pessoais de valor que estejam na posse do próprio. Os objetos ou os valores só serão da responsabilidade da Instituição se forem entregues ao seu cuidado. Neste caso, será feito o registo de receção e de guarda em duplicado ficando o original nos serviços e a cópia entregue ao cliente.

### **Artigo 44º – Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou seu representante legal e a Entidade Gestora do Lar de Idosos será ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços que vigorará por tempo indeterminado.

O contrato apresentará um original e uma cópia. A cópia será entregue ao cliente ou responsável legal e o original ficará anexado ao Processo Individual do Utente.

### **Artigo 45º – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A cessação do contrato poderá ocorrer por:

#### 1) Morte

- a) Em caso de morte do cliente, a prestação dos serviços cessa automaticamente. Nesta situação só será cobrado o valor relativo aos dias de serviço prestados, sendo o restante restituído;
- b) O óbito será comunicado à família após ser atestado pelo médico;
- c) Os bens serão acondicionados e deverão ser levantados pela família no prazo de 2 meses, findo o qual reverterão a favor da Instituição, sem quaisquer meios de devolução dos mesmos;
- d) Os preparativos e a realização do funeral serão sempre da responsabilidade do responsável legal/família e da agência funerária que determinarem;
- e) Caso não haja família, ou a mesma se negue a proceder ao pagamento do funeral, caberá à ERPI organizar o mesmo, no entanto, terá o direito de reaver as despesas efetuadas com o mesmo, realizando as diligências necessárias para o efeito, com juros.

#### 2) Desistência

- a) O cliente pode cessar a prestação do serviço desde que informe, no prazo de 30 dias úteis anteriores à data pretendida de fim de contrato, à equipa técnica da instituição, que por sua vez comunicará a situação aos membros da Direção.
- b) No caso de o cliente cessar a prestação do serviço, sem que haja lugar ao cumprimento do período estabelecido no ponto anterior, e por um motivo não justificado e aceite por escrito pela Direção da Instituição, haverá lugar à cobrança da mensalidade total correspondente ao mês a que se refere.

### **Artigo 46º – Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, o Lar de Idosos possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor (a) Técnico (a) sempre que desejado.

## **CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 47º – Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social.

### **Artigo 48º – Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Entidade Gestora da ERPI, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **Artigo 49º – Disposições Complementares**

O presente Regulamento Interno pode ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.

Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.





### **Artigo 50º – Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor a 01 de Janeiro de 2022.

Aprovado em Reunião de Direção em ata de 29 de Novembro de 2021.

Cumieira, 29 de Novembro de 2021

<p>Presidente da Direção</p> <hr/> <p>Joaquim Silva</p>	<p>Diretora Técnica</p> <hr/> <p>Carolina Rodrigues</p>
---	---

### Anexo I

Preçário de Mensalidades de clientes não abrangidos pelo acordo cooperação

<b>Quartos</b>	<b>Valor</b>
<b>Quarto não-individual</b>	1047€
<b>Individual</b>	1158€