

# REGULAMENTO INTERNO DA CASA DE REPOUSO DE FÁTIMA

## CAPÍTULO I

### DENOMINAÇÃO E FINS DA RESPOSTA SOCIAL

#### **ARTIGO 1º DENOMINAÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Estrutura Residencial Para Idosos designada por Casa de Repouso de Fátima, pertencente a Casa de Repouso de Fátima, Lda., contribuinte fiscal nº 502402903, sociedade por quotas, com sede em Rua de Fátima. N.º 113, Fazarga, 2495-134 Santa Catarina da Serra, com licença de Funcionamento n.º 14/2009, CRSS Leiria, com certificado de qualidade ALI, tendo como representante legal Sílvio Pedro Rodrigues Rito, contribuinte Fiscal n.º 199 917 086, adiante designada por Instituição, rege-se pelos seguintes artigos:

#### **ARTIGO 2º OBJECTIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno visa:

1. Estabelecer as normas de funcionamento da Instituição;
2. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos clientes e demais intervenientes sejam familiares, amigos e/ou representantes legais;
3. Identificar os direitos e deveres dos colaboradores da Instituição e promover o respeito pelos mesmos;
4. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;

#### **ARTIGO 3º OBJETIVOS DA ERPI CASA DE REPOUSO DE FÁTIMA**

1. Constituem objetivos da Instituição os seguintes:
  - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial dos idosos;
  - b) Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos utentes;
  - c) Prestar cuidados de saúde básicos;
  - d) Tentar combater as situações de abandono e de isolamento dos utentes;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
  - g) Promover a integração social dos utentes;
  - h) Promover o respeito pela individualidade de cada cliente.
2. Para atingir estes objetivos a Instituição compromete-se a:
  - a) Proporcionar alojamento permanente ou temporário como forma de apoio ao idoso, seja na velhice ou na recuperação de doença, e/ou à família (em situação de doença de um dos elementos do agregado, fins de semana, férias e outras).
  - b) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e da independência dos seus utentes;
  - c) Assegurar o respeito pela individualidade e privacidade dos utentes;
  - d) Assegurar as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem;
  - e) Proporcionar uma alimentação qualitativa e quantitativamente adequada;
  - f) Promover atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - g) Fomentar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
  - h) Disponibilizar os serviços de apoio necessários ao bem-estar dos idosos;
  - i) Fomentar a participação ativa dos utentes no quotidiano da Instituição;

#### **ARTIGO 4º SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. A Instituição assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alojamento de Idosos em quartos individuais e partilhados;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes;
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Tratamento de roupas;
  - e) Actividades de Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal;

- f) Apoio psicossocial e administrativo;
- a) Apoio Clínico e de Enfermagem.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES/ UTENTES**

#### **ARTIGO 5º CANDIDATURA**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente,
2. O período de candidatura decorre em qualquer altura.
1. A ficha de inscrição deverá ser preenchida e entregue na Casa de Repouso de Fátima.
2. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a tutela.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **ARTIGO 6º LISTA DE ESPERA**

- 1) A Instituição procede à elaboração de uma listagem de todas as candidaturas que não possam ser satisfeitas;
- 2) A listagem é atualizada a cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem;
- 3) São critérios de exclusão da lista de candidatos elaborada pela Instituição:
  - a) Morte do candidato;
  - b) Desistência do candidato;
  - c) Integração do candidato noutra estabelecimento, desde que manifeste essa vontade.

#### **ARTIGO 7º CONDIÇÕES DE ADMISSÃO E ENTREGA DE DOCUMENTOS**

1. São condições de admissão na Instituição:
  - a) Vontade expressa do cliente em ser admitido de livre vontade;
  - b) Ter 65 anos de idade ou, com idade inferior, desde que apresente perda parcial ou total da autonomia física ou psíquica;
  - c) Inexistência de alternativa que possa evitar o seu afastamento do meio familiar;
  - d) Não apresentar perturbação mental grave ou outra situação de saúde que ponha em risco a integridade física dos outros utentes, bem como, o normal funcionamento da Instituição;
  - e) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas e/ou de apoio na execução das atividades da vida diária.
2. O cliente, o seu representante legal ou o familiar responsável deve fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão do cliente ou outro documento de identificação;
  - b) Apresentação do documento de identificação do representante legal ou pessoa responsável, quando aplicável;
  - c) Cartão de Contribuinte do cliente;
  - d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
  - e) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - f) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente.

#### **ARTIGO 8º CRITÉRIOS PRIORITÁRIOS DE ADMISSÃO**

1. Os clientes têm admissão prioritária de acordo com os seguintes critérios, aos quais é atribuída diferente ponderação:
  - a) Área de Residência;
  - b) Familiar residente na Instituição;
  - c) Grau de autonomia;
  - d) Situação de urgência perante a situação social;
  - e) Vontade expressa;
  - f) Data de inscrição ou candidatura, que será utilizado em caso de desempate.

### **ARTIGO 9º ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico da Instituição, a quem compete decidir.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de dois dias.
3. No acto da admissão será feito o pagamento da primeira mensalidade.

### **ARTIGO 10º ADMISSÕES EXCLUÍDAS**

A admissão do cliente/utente não é aceite pela Instituição quando:

- 1) Se verifique que o idoso é pressionado por familiares para vir para a Instituição, contra a sua vontade;
- 2) Se verifique sonegação de dados ou tentativa de iludir a Instituição;
- 3) Se verifique impossibilidade financeira de suportar as despesas associadas ao serviço.

### **ARTIGO 11º COMPETÊNCIA PARA A ADMISSÃO**

1. Compete ao Diretor Técnico da Instituição instruir o processo de admissão do cliente e decidir sobre a admissão, com supervisão do Gerente, de acordo com o pressuposto no presente regulamento.
2. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao cliente, sendo também informado que o cliente foi incluído na lista de espera.
3. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente regulamento e que dele faz parte integrante, que é assinado pelo gerente da Instituição e pelo cliente ou seu representante legal.
4. Em caso de admissão urgente e por falta de documentos obrigatórios que instruem o processo do cliente, a Instituição pode iniciar a prestação de serviços, devendo todavia o procedimento de admissão ser realizado com a maior brevidade possível.

### **ARTIGO 12º PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

- 1) Na Instituição existe, para cada cliente/ residente, um processo onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação social e económica, necessidades específicas, hábitos de vida, gostos, interesse e história de vida.
- 2) O processo do cliente é individual e confidencial e deve ser instruído pelo Diretor Técnico da Instituição.
- 3) O Processo Individual do utente, deverá constar o seguinte:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do Médico Assistente;
  - d) Identificação e contacto dos familiares ou do representante legal;
  - e) Diagnóstico da situação social;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - g) Processo de Saúde, que pode ser consultado de forma autónoma;
  - h) Plano Individual (PI) que inclui o Plano Individual de Cuidados (PIC), os registos dos serviços prestados, as atividades a desenvolver e a identificação dos responsáveis pela elaboração, monitorização, avaliação e revisão do PI. O PI visa a manutenção da autonomia, da qualidade de vida do residente, com respeito pelos seus hábitos e expectativas, competências e potencialidades;
  - i) Registo de períodos de ausência;
  - j) Registo de ocorrências e/ou situações anómalas;
  - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo, quando aplicável.
- 4) O processo individual é arquivado na Instituição, em local adequado e de fácil acesso à Direção Técnica, assegurando sempre o respeito pela confidencialidade a que está obrigado, nos termos da legislação aplicável.
- 5) A consulta ao processo individual será facultada sempre que o cliente o solicite, mediante disponibilidade do Diretor Técnico da Instituição.

### **ARTIGO 13º** *PROCESSO DE ACOLHIMENTO*

Aquando da admissão de qualquer utente na Casa de Repouso, deverá assegurar-se o cumprimento do seguinte:

1. Promover uma boa integração do cliente na Instituição:
  - a. Realizar uma visita guiada com o cliente à Instituição, de forma a dar a conhecer os espaços individuais e comuns;
  - b. Explicar as regras de funcionamento da Instituição;
  - c. Descrever as atividades ocupacionais existentes;
  - d. Explicar o funcionamento dos serviços prestados e respectivos horários.
2. Promover um bom relacionamento com os clientes e colaboradores:
  - a. Apresentar todos os clientes e colaboradores;
  - b. Incentivar, diariamente, à participação ativa do cliente nas atividades a realizar;
  - c. Incentivar o cliente a frequentar as zonas de convívio da Instituição;
  - d. Desenvolver atividades recreativas de forma a auxiliar a integração do cliente;
  - e. Realizar um balanço, no final de cada uma das atividades, de forma a verificar o grau de satisfação do cliente, bem como recolher ideias para outras atividades;
  - f. Realizar reunião com familiares 30 dias após o acolhimento.
3. Integrar o cliente nas Rotinas diárias da Instituição:
  - a. Explicar ao cliente as rotinas da Instituição;
  - b. Construção da avaliação diagnóstica;
  - c. Dar a conhecer o seu PIC e a respetiva periodicidade dos serviços a prestar;
  - d. Explicar os horários das visitas e as regras definidas sobre as saídas/ ausência da Instituição.
4. Dar a conhecer o Regulamento Interno, especificando os direitos e deveres de ambas as partes;
5. Criar bom ambiente, dando tratamento adequado às condições e especificidades de cada cliente, evitando atitudes grosseiras, palavras ofensivas e comportamento lesivo da dignidade e direitos humanos;
6. Promover uma atitude de liberdade para apresentar sugestões que lhe pareçam adequadas a melhorar a convivência entre todos;

## **CAPITULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **ARTIGO 14º** *LOCAL DAS INSTALAÇÕES*

A Casa de Repouso de Fátima, Lda. está sediada na Rua de Fátima, 113, Fazarga, Santa Catarina da Serra, Concelho de Leiria.

#### **ARTIGO 15º** *INSTALAÇÕES*

As instalações da Instituição são compostas por um bloco de 3 pisos com cave.

- 1) Cave: lavandaria, rouparia, arrecadação, vestiário das funcionárias com casa de banho.
- 2) R/C: cozinha, dispensa, sala de refeições, 3 salas de estar / convívio / actividades, 3 casas de banho, 2 quartos duplos.
- 3) 1ºAndar: 7 quartos individuais com casa de banho de acesso privado e uma capela.
- 4) 2ºAndar: 7 quartos duplos e um triplo e 3 casas de banho.
- 5) Sótão para arrecadações.

#### **ARTIGO 16º** *LOTAÇÃO*

A Instituição tem capacidade de 28 residentes.

#### **ARTIGO 17º** *HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO*

- 1) A Instituição funciona em regime permanente 24 Horas por dia, sete dias por semana, durante todo o ano.
- 2) O período de atividade diurna decorre entre as 7h e as 21h e o período de silêncio noturno decorre entre as 21h e as 7h.
- 3) O horário de atendimento do Diretor Técnico da Instituição está afixado em local visível.

- 4) Na Instituição existe um livro de Registos onde são registadas as informações importantes referentes aos clientes e ocorrências, bem como outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, que serve como instrumento de comunicação entre os colaboradores e entre estes e o Diretor Técnico.
- 5) O Livro de Registos deve ser consultado no início do horário de serviço pelos colaboradores e pelo Diretor Técnico.

#### **ARTIGO 18º ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS**

- 1) Na Instituição o horário normal de visitas é diário e decorre entre as 16 e as 17 horas.
- 2) Em situação de doença grave do cliente e em situações que justifiquem a presença dos familiares ou amigos fora do horário estabelecido, o mesmo pode ser alterado, após autorização.
- 3) As visitas devem previamente comunicar a sua presença a um colaborador da Instituição.
- 4) Os familiares e amigos podem telefonar para a Instituição para falar com os clientes durante o dia, entre as 10h e as 18h.

#### **ARTIGO 19º REFEIÇÕES**

- 1) Os horários das refeições na Instituição são os seguintes:
  - a) Pequeno-almoço: das 8h às 9h30.
  - b) Almoço: das 12h às 13h.
  - c) Lanche: às 15h30.
  - d) Jantar: das 18h às 19h.
  - e) Ceia: às 22h, aos que necessitem ou o solicitem.
- 2) Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e podem ter encargos suplementares a ser suportados pelos clientes.
- 3) A ementa semanal é afixada em local próprio e visível de fácil acesso ao cliente e aos familiares.

#### **ARTIGO 20º ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS**

As atividades e serviços desenvolvidos no estabelecimento pautam-se pelas seguintes regras:

- 1) Alojamento:
  - a) Os clientes devem zelar pelo estado de conservação do espaço físico da Instituição, bem como dos equipamentos;
  - b) Os clientes devem manter organizado o espaço que lhes é atribuído para guardar os seus objetos pessoais, bem como zelar pela organização da área comum no quarto em que está alojado.
- 2) Alimentação:
  - a) Os horários das refeições são os enunciados no nº1 do artigo 19º, salvo as exceções devidamente justificadas;
  - b) Os clientes devem fazer as refeições nos locais previamente estipulados, salvo exceções devidamente justificadas;
  - c) Os clientes devem usar um tom de conversação moderado na área de refeições;
- 3) Cuidados de Higiene Pessoal:
  - a) Os clientes devem zelar pela sua imagem pessoal, usando, sempre que estejam em áreas comuns, indumentária adequada, limpa e cuidada;
  - b) Os clientes devem respeitar as orientações da Instituição relativas aos cuidados de higiene e aos tempos destinados à sua execução.
- 4) Tratamento de Roupas:
  - a) Os trabalhadores da Instituição fazem a tiragem da roupa para a lavandaria.
- 5) Cuidados Médicos e de Enfermagem:
  - a) Os clientes devem colaborar com a equipa médica e de enfermagem;
  - b) A introdução, alteração ou cessação de medicação só deve ocorrer mediante indicação médica e, se originária do exterior, deve ser comunicada à equipa médica da Instituição, antes da sua execução. Em caso de dúvida ou necessidade de esclarecimento, a equipa médica entra em contacto com o médico prescritor da medicação em causa.
- 6) Limpeza e Manutenção dos Espaços:

- a) Os clientes podem colaborar na limpeza e na manutenção dos espaços comuns, assim como do quarto que lhe foi atribuído.
- 7) Atividades de Animação Sociocultural, Recreativa e Ocupacional:
  - a) Os espaços de lazer do estabelecimento encontram-se disponíveis para utilização, mediante horários estipulados para o efeito;
  - b) A Instituição deve fixar, em local próprio, o seu Plano de Atividades;
  - c) Os familiares dos clientes podem colaborar nas atividades de animação e eventos para os quais sejam convidados ou para os quais se proponham e tenham autorização da Direção da Instituição.
- 8) Apoio Religioso:
  - a) Sempre que necessitem ou solicitem os clientes podem requerer apoio religioso.
- 9) Apoio Psicossocial:
  - a) As informações psicossociais são confidenciais, encontrando-se arquivadas em local apropriado, só acessível aos técnicos responsáveis;
  - b) O apoio psicossocial é efetuado em espaço próprio, respeitando a condição de confidencialidade.
- 10) Saídas:
  - a) Os clientes podem deslocar-se ao exterior do estabelecimento, respeitando os horários de funcionamento da Instituição, devendo ser registadas essas deslocações em formulário destinado a esse fim e assinada pelo próprio ou por familiar e pelo colaborador que orienta a saída;
  - b) Em caso de saída do cliente para fim-de-semana, férias ou outra situação análoga, deve ser avisado o Diretor Técnico com antecedência de, pelo menos dois dias, para se proceder à preparação da medicação e de outras necessidades;
  - c) Em caso de saída do cliente (para fim-de-semana, férias ou outra situação análoga), a medicação deve ser preparada antecipadamente e entregue ao mesmo ou a quem o tutele, com a indicação de horários e dosagem de toma.

#### **ARTIGO 21º PROCEDIMENTOS INTERNOS**

- 1) Roupa:
  - a) A roupa do cliente deve ser marcada com um número ou letra, previamente facultado, para identificação;
  - b) O inventário da roupa é da sua responsabilidade ou do representante legal ou familiares.
- 2) Objetos de Valor:
  - a) Os objetos de valor, na posse e uso do cliente, são da sua exclusiva responsabilidade;
  - b) Os objetos de valor à guarda da Instituição são da responsabilidade desta;
  - c) Em caso de óbito os objetos dos clientes só são entregues aos familiares mediante apresentação da Escritura de Habilitação de Herdeiros e sob declaração escrita de entrega dos mesmos.
- 3) Cuidados de Saúde:
  - a) A Instituição tem um serviço de saúde que vigia periodicamente o estado de saúde dos clientes;
  - b) Os cuidados especiais de saúde são encaminhados para o Hospital ou para o Centro de Saúde.

#### **ARTIGO 22º RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E PERMANÊNCIA NA RESPOSTA SOCIAL**

Quando se verificarem comportamentos ou atitudes geradoras de conflitualidade na rotina da Instituição, mau relacionamento com os outros clientes, com o pessoal ao serviço ou quaisquer outras circunstâncias perturbadoras do ambiente e se esgotarem todas as diligências para a correção desses comportamentos, identificadas em Instrução de Trabalho, são cessadas as condições de prestação de serviços ao elemento perturbador, podendo, por decisão unilateral, a Instituição fazer cessar o contrato de prestação de serviços celebrado.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

### **ARTIGO 23º DIREITOS DOS CLIENTES**

São direitos dos clientes da Casa de Repouso de Fátima, os seguintes:

- 1) Ter conhecimento do Regulamento Interno da Instituição e receber um exemplar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços;
- 2) Ter garantido o respeito pela sua identidade, liberdade, direitos de cidadania, dignidade e capacidade de decisão;
- 3) Usufruir de um conjunto de serviços nomeadamente, alojamento, alimentação, cuidados de higiene e conforto, cuidados de saúde, reabilitação e animação;
- 4) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- 5) Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros clientes;
- 6) Participar nas atividades, festas, passeios e férias promovidas pela Instituição, de acordo com as suas capacidades, motivações e o número de pessoas a envolver na atividade;
- 7) Gerir os seus valores sem interferência de ninguém;
- 8) Apresentar as suas reclamações e sugestões para a melhoria dos serviços;
- 9) Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição;
- 10) Receber visitas respeitando os horários estabelecidos;
- 11) Ausentar-se livremente da Instituição desde que cumpra o estipulado no n.º 10 do artigo 20º;

### **ARTIGO 24º DEVERES DOS CLIENTES**

São deveres dos clientes da Casa de Repouso de Fátima, os seguintes:

- 1) Respeitar as normas que regem a vida da Instituição;
- 2) Ter conhecimento do regulamento interno e fazê-lo cumprir;
- 3) Comparticipar, mensalmente, nos custos da manutenção da sua permanência na Instituição de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços e neste regulamento;
- 4) Respeitar todos os colaboradores da Instituição;
- 5) Respeitar todos os clientes da Instituição;
- 6) Cumprir os horários estabelecidos;
- 7) Não exigir dos funcionários a prestação de funções que não sejam da sua competência;
- 8) Não fazer ruídos com rádios ou televisões ou outros, que possam perturbar o descanso e tranquilidade dos demais clientes;
- 9) Participar, tanto quanto possível na execução das atividades proporcionadas pela Instituição.

### **ARTIGO 25º DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

São direitos da Instituição, os seguintes:

- 1) Fazer cumprir ao 1º outorgante o cumprimento do presente regulamento.
- 2) Receber, na data estipulada, as mensalidades e participações acordadas.
- 3) O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade/cortesia.
- 4) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento da Instituição.
- 5) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
- 6) Observar uma utilização correta dos equipamentos por parte dos clientes e dos colaboradores da Instituição.
- 7) A Instituição pode interromper a prestação deste serviço, sempre que os clientes, de forma grave e/ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

### **ARTIGO 26º DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

São deveres da Instituição, os seguintes:

- 1) Ter uma denominação própria, de forma a garantir a perfeita individualização e impedir a duplicação da denominação.
- 2) Elaborar e manter atualizados contratos de alojamento e de prestação de serviços;
- 3) Fazer existir Regulamento Interno e Livro de reclamações;

- 4) Proceder à seleção e admissão dos clientes;
- 5) Calcular e receber as respetivas mensalidades, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas da Segurança Social;
- 6) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
- 7) Garantir o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- 8) Privilegiar o contacto com as famílias dos clientes.

#### **ARTIGO 27º DIREITOS DOS FUNCIONÁRIOS**

São direitos dos trabalhadores da Instituição, os seguintes:

1. Ser tratado com respeito e urbanidade/cordialidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional.
2. Frequentar formação profissional.
3. Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal da Instituição, para discussão de temas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor.
5. Ser informado de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da Instituição ou serviços competentes da Instituição.
7. Ver aplicados os direitos previstos em legislação geral.

#### **ARTIGO 28º DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS**

São deveres dos trabalhadores da Instituição, os seguintes:

1. Contribuir para o seu bom funcionamento;
2. Tratar com respeito e urbanidade/cordialidade todos os trabalhadores que prestam serviço na ERPI, nos restantes serviços da SCMS, os superiores hierárquicos, os clientes/utentes da ERPI e demais clientes/utentes da SCMS, bem como os familiares e visitas dos clientes/utentes.
3. Cumprir este regulamento e quaisquer outras diretrizes da Direção da Instituição.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor.
5. Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

#### **ARTIGO 29º LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da pessoa responsável sempre que desejado.

#### **ARTIGO 30º LIVRO DE LOUVORES**

Esta Instituição possui livro de louvores, que poderá ser solicitado junto da pessoa responsável sempre que desejado.

## **CAPITULO V**

### **PAGAMENTO E COBRANÇA DA MENSALIDADE**

#### **ARTIGO 31º PRESTAÇÃO MENSAL**

1. A prestação do valor dos serviços da Instituição é exclusivamente suportada pelo próprio ou pelo representante legal ou familiares.
2. O preço da mensalidade em vigor é de 700 € para os quartos partilhados, e 800 € para os quartos individuais com casa de banho privativa, conforme Preçário em vigor.
3. A Instituição reserva-se ao direito de atualizar os valores das mensalidades, previsivelmente com periodicidade anual, não obstante esta é sempre da responsabilidade e decisão da Instituição.
4. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 15 do mês a que diz respeito, na Secretaria da Instituição ou através de transferência bancária.
5. A primeira mensalidade é efetuada no ato da admissão.
6. A Instituição reserva-se ao direito de aplicar uma taxa de dependência, acrescida ao valor da mensalidade, avaliada por impresso próprio, de acordo com a escala de Barthel, de 5% para pessoas com dependência leve, 10% para pessoas que apresentem dependência moderada, 15%



para pessoas que apresentem dependência grave e de 20% para pessoas que apresentem dependência total.

### **ARTIGO 32º ALTERAÇÃO AOS VALORES DA MENSALIDADE**

1. No caso de um utente aceitar a vaga que lhe for destinada, mas demorar mais do que uma semana a proceder-se à admissão, deverá pagar uma taxa de reserva correspondente a 250€ por quinzena.
2. A Instituição reserva-se ao direito de alterar este valor, previsivelmente com periodicidade anual, não obstante esta é sempre da responsabilidade e decisão da Instituição.
3. Os atrasos no pagamento da mensalidade superiores a 60 dias conferem à Instituição o direito de suspender, imediatamente e sem aviso prévio, a prestação de serviços ao cliente.
4. A desistência da utilização dos serviços da Instituição pelo cliente deve ser comunicada, ao Diretor(a) Técnico(a) com um mês de antecedência. O não cumprimento desta norma implica o pagamento da totalidade da mensalidade.

## **CAPITULO VI**

### **VIGÊNCIA E CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **ARTIGO 33º CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora da Casa de Repouso de Fátima deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cuja minuta se encontra anexa a este regulamento.
2. O Contrato de prestação de serviços é feito em duplicado, assinado pelo representante legal da Instituição e pelo cliente ou pelo seu representante legal ou familiar quando o cliente não tiver condições de assinar.
3. Um exemplar do contrato fica arquivado no processo individual do cliente e o outro é entregue ao cliente ou representante legal ou familiar.

#### **ARTIGO 34º CESSAÇÃO DO CONTRATO**

1. O cliente, o seu representante legal ou familiar responsável pode denunciar o contrato celebrado, não representando qualquer tipo de penalização, devendo comunicar a decisão com uma antecedência de um mês em relação à data que pretende abandonar a Instituição.
2. Quando o contrato for denunciado por iniciativa do cliente, representante legal ou familiar, com antecedência inferior a um mês, deve ser paga a totalidade da mensalidade referente a um mês desde a data do aviso.
3. A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente/utente até à data do abandono do estabelecimento.
4. O contrato pode ser denunciado por iniciativa da Instituição caso se verifique incumprimento do contrato ou deste regulamento interno.
5. A Direção da Instituição pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do contrato de prestação de serviços por parte do cliente, em casos excecionais devidamente fundamentados.
6. O contrato de alojamento e prestação de serviços caduca caso se verifique a morte do cliente ou o termo do prazo do contrato de prestação de serviços por tempo determinado, devendo contudo, os herdeiros legais satisfazer as dívidas existentes, no caso de morte do cliente.
7. Em caso de óbito do cliente, se este ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da mensalidade, se o óbito ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da mensalidade, pelo que, neste caso, não são efetuadas devoluções da mensalidade paga.
8. As comunicações previstas neste artigo devem ser efetuadas por carta registada com aviso de receção.

## **CAPITULO VII**

### **VIGÊNCIA E CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **ARTIGO 35º - DIREÇÃO TÉCNICA DA INSTITUIÇÃO**

1. A Direcção Técnica desta Instituição é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. A Director Técnico compete, em geral, dirigir a Instituição, assumindo a responsabilidade pela programação das atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da Instituição, nomeadamente:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

### **ARTIGO 36º - QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e afetação.
2. O quadro de pessoal é estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, devendo observar-se os seguintes requisitos:
  - a. Possuir formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha, ou frequentar a formação disponibilizada pela Instituição;
  - b. Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas;
  - c. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta ativa e observação quanto às necessidades do cliente;
  - d. Ter capacidade de prestar as informações necessárias ajustadas ao plano de cuidados do cliente;
  - e. Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para autoavaliação;
3. São competências de cada função ou categoria profissional as seguintes:
  - a. Enfermeiro:
    - i. Prestar cuidados de enfermagem aos clientes;
    - ii. Preparar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com as normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão;
    - iii. Colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão;
    - iv. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.
  - b. Animador Sociocultural, Educador Social ou similar:
    - i. Organiza, coordena e ou desenvolve actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos residentes no âmbito dos objectivos da instituição.
    - ii. Presta ajuda técnica com carácter educativo e social, em ordem ao aperfeiçoamento das condições de vida dos residentes.
    - iii. Colabora e desenvolve os Planos Individuais dos residentes.
  - c. Ajudante de Ação Direta:
    - i. Proceder ao acompanhamento dos clientes, dentro e fora da Instituição;
    - ii. Colaborar nas tarefas de alimentação do cliente;
    - iii. Prestar cuidados de higiene aos clientes;
    - iv. Proceder à higienização do espaço pessoal dos clientes;
    - v. Proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e recolha de roupas sujas;
    - vi. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.
  - d. Auxiliar de Serviços Gerais:
    - i. Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
    - ii. Assegurar o transporte de alimentos, roupas e outros artigos;
    - iii. Arrumar e limpar os quartos e casas de banho, bem como os respetivos acessos;
    - iv. Prestar auxílio, no âmbito da sua categoria, para o que for solicitado pela Instituição.



## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### **ARTIGO 37º** LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Casa de Repouso de Fátima, como Estrutura Residencial para Idosos rege-se pelo disposto na Portaria n.º 67/2012, de 21 de março e no decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março.

#### **ARTIGO 38º** ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Instituição deve informar 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 estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social – Centro Distrital de Leiria do ISS, IP.

#### **ARTIGO 39º** INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária da Instituição, tendo em conta a legislação ou normativos em vigor sobre a matéria.

#### **ARTIGO 40º** APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

O presente regulamento foi desenhado pela Diretora Técnica Cátia Branco Alves e aprovado em mesa administrativa, representada por Sílvio Pedro Rito, que o manda publicar e entra em vigor em junho de 2017.