

FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direcção Geral de Acção Social desde 20 de maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Colectiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de LAR DE IDOSOS (agora chamado de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS) celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 17 de novembro de 2005, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) da Fundação Luiz Bernardo de Almeida é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no presente regulamento, assim como o Acordo de Cooperação, celebrado com o Instituto de Segurança Social e nos normativos aplicáveis a esta resposta social, designadamente:

- Decreto-lei n.º 172- A, de 14 novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de maio;
- Decreto-lei 99/2011 de 28 de setembro - altera o Decreto-Lei n.º 64/2007 que define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
- Portaria 67/2012 de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a quem deve obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Decreto-lei nº 33 / 2014 de 04 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;
- Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação (Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho) – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de especificação da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança

Social, I.P. e as IPSS;

- Decreto-lei n.º 74/2017, de 21 de junho – Altera o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, aprovado pelo DL n.º 156/2005 de 15 de setembro;
- Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua atual redação de:
- Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro,
- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro,
- Compromisso de Cooperação em vigor,
- Orientações da Comissão Nacional da Cooperação,
- Circulares e Orientações Técnicas.

NORMA III

Definição

Considera-se ERPI uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.

NORMA IV

Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pela Fundação são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.
2. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos mesmos.
3. A Fundação recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, e adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.
4. A comunicação de dados a terceiros apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais.

NORMA V

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI da Fundação;
3. Promover a participação activa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA VI

Objetivos da Resposta Social

Os objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são:

1. Proporcionar serviços permanente e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
4. Potenciar a integração social.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento e vigilância 24 horas por dia durante a sua permanência na Instituição;
 - 1.2. Refeições e apoio na alimentação, respeitando as prescrições médicas, nomeadamente no pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
 - 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.4. Higiene dos espaços;
 - 1.5. Tratamento de roupas pessoais e de cama;
 - 1.6. Acompanhamento médico, psiquiátrico e de enfermagem;
 - 1.7. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - 1.8. Fisioterapia;
 - 1.9. Acompanhamento a consultas e exames;
 - 1.10. Acompanhamento ao exterior para prestação de serviço do interesse do cliente, devidamente justificado e marcado.
 - 1.11. Serviço de cabeleireiro e de barbeiro;
 - 1.12. Apoio psicossocial;

2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Animação física e motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina e grossa);
 - 2.2. Animação através de trabalhos manuais e da expressão plástica (pinturas, desenhos, bordados);
 - 2.3. Animação através da expressão e da comunicação (música, leitura, expressão dramática);
 - 2.4. Animação lúdica (festas e passeios);
 - 2.5. Atividades intergeracionais (convívios com crianças da Creche e do Prolongamento de Horário da Instituição);
 - 2.6. Actividades inter-institucionais.
 - 2.7. Actividades de estimulação cognitiva
 - 2.8. Assistência religiosa

NORMA VI

Serviços Prestados Não incluídos na Mensalidade / Comparticipação Familiar

A mensalidade/comparticipação familiar na Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, não inclui os seguintes serviços/atividades:

1. Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação/fisioterapia por técnicos/as externos/as à FLBA (a título particular);
2. Pagamento de taxas moderadoras, quando o cliente não seja isento das mesmas pelo sistema nacional de saúde.
3. Despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário.
4. Suplementos alimentares que venham a ser administrados pelo nutricionista e indispensáveis ao bem-estar e saúde do utente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

1. A ERPI admite pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
2. A estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;

NORMA VIII

Candidatura

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

- 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
- 1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- 1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
- 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;
- 1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.

2. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Director(a) Técnico(a), no momento da candidatura

3. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) diretor(a) técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.

4. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho Executivo pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA IX

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos pela seguinte ordem:

Pessoa ou grupo, social e economicamente mais desfavorecido	25%
- Pensão Social de velhice	25%
- Rendimentos inferiores ao IAS	15%
- Rendimentos inferiores ao salário mínimo nacional	10%
Risco de isolamento social /Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos	15%
- Ausência de família ou abandono	15%
- Família a residir na mesma casa, mas sem condições de assegurar cuidados básicos	10%
- Família a residir no concelho	5%
Grau de dependência	15%
- Dependente	15%
- Semi-dependente (mobilidade com apoio de ajudas técnicas)	12%
- Autónomo	10%
Idade do cliente	15%
- 90 ou + anos	15%
- De 80 a 89 anos	10%
- De 70 a 79 anos	5%
- ≤ 69 anos	3%
Cliente ou Familiar a frequentar outra resposta social	15%
- Cliente a frequentar a FLBA	15%
- Cônjuge a frequentar a resposta social a que se candidata	10%
- Pais, irmãos ou filhos a frequentar resposta social	5%
Residência próxima da Instituição	15%
- Freguesia de Macieira de Cambra ou Rôge	15%
- Outra Freguesia do Concelho	5%

NOTA: No caso de empate é considerada a antiguidade da inscrição para a gestão de lista de espera.

NORMA X

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. Reunião para avaliação técnica do candidato com a presença dos familiares, da Diretora Técnica e do Diretor-Geral.
3. A decisão de admissão é da competência do Conselho Executivo, após a emissão do parecer da Diretora Técnica e do parecer do Diretor-Geral, selecionando os candidatos de forma hierárquica para aprovação do Conselho Executivo. Este relatório será aprovado e atualizado em reunião do Conselho Executivo uma vez por trimestre.
4. Para a admissão de utentes que ocupam vagas não participadas, aplica-se os critérios de admissão utilizando para esse efeito na mesma o relatório de análise e hierarquização, aprovado pelo CE.
5. Em situação de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho executivo, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
7. A instituição pode, a qualquer momento, fazer uma análise comportamental do cliente, família e/ou representante, podendo tomar a posição que considerar mais adequada.
8. Assim que existir vaga antes da admissão é marcada uma consulta com a Equipa de Saúde da FLBA, elaborando esta um parecer técnico com o intuito de informar os serviços sobre eventuais doenças infectocontagiosas, serem portadores de outras limitações para as quais a instituição não está preparada, ou outras situações dignas de cuidados especiais.
9. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho Executivo ao candidato no prazo máximo de uma semana. Nesta fase é dada a possibilidade ao cliente de se pronunciar sobre se aceita ou não a admissão.
10. O processo de admissão termina com a celebração do contrato de alojamento e de prestação de serviços, sendo atribuído um número de vestuário para marcação da roupa pessoal e marca-se a data de início da prestação de serviços.

NORMA XI

Acolhimento de novos clientes

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o cliente e/ou família ou representante, o(a) diretor(a) técnico(a), o(a) psicólogo(a), a Encarregada Geral e a Animadora Sociocultural. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É feito um inventário dos bens pessoais do cliente que são descritos na Lista de Pertences. A sua roupa pessoal é marcada para que se possa distinguir da dos restantes clientes;
3. São guardados os documentos pessoais, bens valiosos e dinheiro do cliente em local seguro, sendo este informado que poderá aceder aos mesmos sempre que desejar, existindo para isso uma listagem de pertences do mesmo;

4. Apresenta-se o quarto e as instalações ao cliente e aos familiares e/ou representante;
5. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação;
6. O cliente, família e/ou representante entrega um relatório médico que descreva o seu historial clínico, um Raio X Pulmonar, ECG e análises clínicas, todos actualizados, assim como uma fotocópia do Cartão de Utente e a sua medicação e respectiva prescrição, para que se possa abrir o Processo Clínico do Cliente;
7. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;
8. É fornecido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social ao cliente, familiar ou representante, que assinará um documento que comprove a receção do mesmo.
9. Com base nos hábitos e interesses do cliente delinea-se um plano de actividades para o mesmo;
10. É evidenciada a importância da participação da família e/ou representante nas actividades desenvolvidas pela Instituição, bem como a importância das visitas e saídas que estes devem manter com os clientes, de forma a facilitar a adaptação.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente, que é guardado no gabinete da Direcção Técnica respeitando as regras da confidencialidade e contendo os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição, onde conste a data de admissão, identificação do médico assistente, identificação e contacto do representante legal ou dos familiares.
2. Os documentos descritos na norma VIII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. Plano Individual;
8. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
9. Registo de período de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
10. Cessaçao do contrato de prestação de serviços com indicações da data e motivo.

NORMA XIII

Listas de Espera

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.
2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma IX.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIX

Instalações

1. A Fundação Luiz Bernardo de Almeida está sediada na Cruz de S. Domingos, Macieira de Cambra, Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:
 - a) Área técnica e administrativa
 - b) 38 quartos duplos
 - c) 10 quartos individuais
 - d) Uma cozinha e refeitório
 - e) Uma lavandaria / rouparia
 - f) Duas salas de convívio e sala de reuniões
 - g) Um gabinete para as Encarregadas
 - h) Área de higiene (instalações sanitárias)
 - i) Carrinhas para transporte dos clientes
 - j) Jardim e área envolvente
 - k) Gabinetes: médico, medicamentos, enfermagem e fisioterapia.

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, 24 horas por dia.

NORMA XVI

Regime de Visitas

1. Todas as visitas devem ser previamente marcadas, com a antecedência mínima de um dia, entre as 09.00 e as 12.00.
2. É possível realizar visitas todos os dias da semana, desde que se consiga assegurar que todos os utentes tenham pelo menos uma visita por semana.
3. O horário das visitas é das 14.15 às 17.15 de segunda a domingo.
4. Cada visita tem a duração de 30m. Este período poderá ser alargado caso não haja marcação de visita na hora seguinte.
5. O número de visitantes é no máximo de 3 pessoas por utente.
6. Os familiares/representantes deverão cumprir o horário das visitas previamente estipulado, de forma a não perturbar o normal funcionamento da ERPI.
7. O horário das visitas está assinalado na porta de entrada do edifício. Haverá exceções relativamente ao horário,

sempre que devidamente justificado.

8. Em situações excepcionais, com devida justificação, o Conselho Executivo autoriza um horário de visitas das 19.00 às 19.30 horas.
9. Apenas é permitido aos visitantes o acesso aos quartos nas situações em que os utentes se encontram acamados ou doentes, ou quando devidamente autorizados.
10. É proibida a entrada das visitas no Refeitório durante o período de refeições, devendo a visita decorrer no espaço para ela destinado.
11. As visitas decorrem em dois espaços da instituição, nomeadamente na varanda interior e exterior da instituição.
12. Em situações de atraso do visitante, não é garantido o tempo integral previsto ou até a realização da visita prevista.
13. Nas visitas aos idosos devem ser salvaguardadas as regras de funcionamento da ERPI e o bem-estar dos outros utentes, respeitando a privacidade de cada um.
14. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os clientes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento da Direção Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à Encarregada de Serviço para que os possa acondicionar adequadamente.
15. É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
16. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente e familiares.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 18.00 horas, de segunda a sexta feira.
2. No acto, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se a taxa de juro de 4% sobre o valor da mensalidade, de acordo com a lei em vigor. (Portaria n.º 291/03, de 08.04)

NORMA XVIII

Cálculo do rendimento per capita

1. De acordo com o disposto pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua actual redacção, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar 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 fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, apenas a pessoa destinatária da

resposta.

3. Rendimentos do agregado familiar:

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI);
- e) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- g) Prediais;
- h) De capitais;
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado e considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3.1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do código de IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas a cedências do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, a cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

3.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

3.1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMNG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimento de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

3.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas fixas do agregado familiar:

4.1. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 4.1., podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal.

6. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias não interpolados e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificados.

7. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

8. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

9. A comparticipação familiar é revista anualmente no início do ano civil, (devendo no mês de janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos actualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

10. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao cliente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias.

NORMA XIX

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar devida pela permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre **75% a 90%** de acordo com o grau de dependência do utente;

2. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;

3. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas;
4. Relativamente aos clientes dentro da capacidade definida, mas que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do utente e/ou familiar.
5. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

NORMA XX

Alojamento

1. O alojamento é equipado e adaptado, é composto por quartos duplos e individuais, algumas vezes com casa de banho privativa mas na maioria das situações com casa de banho comum.
2. Os quartos são ocupados por clientes do mesmo sexo ou por casais.
3. A Instituição reserva-se no direito de ocupar e de modificar a ocupação dos quartos de acordo com as necessidades dos clientes e da instituição.
4. É interdita a utilização de equipamentos e mobiliário pessoal nos quartos sem que haja uma autorização expressa da Direcção Técnica.

NORMA XXI

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - 1.1. Das 08.00 às 10.00 horas é servido o pequeno-almoço;
 - 1.2. Das 12.00 às 13.00 horas é servido o almoço;
 - 1.3. Das 15.00 às 16.00 horas é servido o lanche;
 - 1.4. Das 18.00 às 19.00 horas é servido o jantar ou suplemento;
 - 1.5. Das 21.00 às 22.00 horas é servida a ceia.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas são elaboradas por um(a) nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo cliente, família e/ou representante.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direcção Técnica.
5. Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Direcção Técnica.
6. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos clientes ou da instituição.

NORMA XXII

Cuidados de Higiene pessoal

1. A ERPI disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
4. Caso o cliente necessite, a ERPI disponibiliza as fraldas e os medicamentos, sendo que as despesas com as mesmas podem ou não estar incluídas na mensalidade, dependendo do acordado na celebração do contracto.

NORMA XXIII

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 actividades 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 de enfermagem;
 - 2.5. Tratamentos de fisioterapia
 - 2.6. Consultas de medicina geral e de psiquiatria
3. 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. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.
4. Os/As clientes são sempre acompanhados por um/a colaborador/a a consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico.
5. Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente é avaliado pela equipa médica / enfermagem da instituição e se necessário é encaminhado para o hospital da zona, sendo o representante informado sempre que se verifica uma situação de internamento
6. As despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário não estão incluídas na mensalidade, pelo que o seu pagamento é da responsabilidade do cliente, família e/ou representante.

NORMA XXIV

Administração medicamentosa

1. A preparação dos medicamentos é feita de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do/a cliente;
2. A aquisição da medicação é da responsabilidade da Instituição;

3.Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado a chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação;

4.A administração da medicação é realizada pelos/as colaboradores/as devidamente autorizados/as.

NORMA XXV

Tratamento de roupas

1.O 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 representante, que a identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito, após a comunicação da Directora Técnica de qual o número atribuído ao cliente. Não existindo retaguarda familiar a marcação será efetuada pela secção de costura da FLBA.

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.

NORMA XXVI

Apoio Psicossocial

1. O serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a cliente adoptando 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 percepção da Equipa Técnica.

3. As actividades que estão englobadas no apoio psicossocial, são as seguintes:

3.1. Avaliação e intervenção psicológica (fomentar a autoestima dos/as clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);

3.2. Acompanhamento social (preconizar o apoio em todas as acções que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços);

3.3. Apoio informativo e formativo (informar, orientar e formar o/a cliente e/ou significativo, no sentido de compreenderem e adaptarem-se à nova situação e conseqüentes alterações).

4. Na prestação do apoio psicossocial, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

NORMA XXVII

Actividades de Animação Sociocultural

1. Existe um Plano Anual de Actividades para a ERPI, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível, após aprovação do Conselho Executivo.
2. Existe um Plano Semanal de Actividades para a ERPI, que à semelhança das Actividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
3. Estas actividades, que estão mais descritas na Norma V, visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em actividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

NORMA XXVIII

Acompanhamento ao exterior

1. O 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:
 - 2.1. Acompanhamento a consultas;
 - 2.2. Acompanhamento a agências bancárias;
 - 2.3. Acompanhamento aos CTT;
 - 2.4. Aquisição de bens.
3. Sempre que solicitado e mediante vaga e/ou disponibilidade, é assegurado o desenvolvimento desta actividade.
4. O acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de ERPI, de referência para o/a cliente.

NORMA XXIX

Saídas dos Clientes

Sempre que o cliente se ausente da ERPI deve cumprir as seguintes regras:

1. Deve avisar a Encarregada de serviço das ausências programadas para que se possam proceder às diligências necessárias, nomeadamente preparar atempadamente a medicação e avisar a Cozinha de que não vai fazer as refeições na Instituição.
2. Quando se encontra na ERPI e tem uma saída, o cliente deve comunicar à Encarregada de serviço e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o cliente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas".
4. Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas" e informar a Encarregada de serviço.
5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação do cliente.

NORMA XXX

Passeios ou Deslocações

1. Poderão ser efectuados passeios ou deslocações que contenham, além do lazer, intercâmbios, socializações e aprendizagens. Desde que julgadas oportunas e convenientes, estas actividades poderão ocorrer no concelho de Vale de Cambra e concelhos limítrofes ou em restante território nacional.

Sempre que há saída de um grupo de clientes ou de um cliente da Fundação, há um colaborador acompanhante que fica responsável pela terapêutica medicamentosa e pela prestação de cuidados de emergência. Assim fica estabelecido o seguinte:

- Em caso de passeio ou deslocação em grande grupo, a administração medicamentosa habitual ou casual é da responsabilidade da Fundação;
- Em caso de necessidade de prestação de cuidados de emergência, estes devem ser assumidos pela directora técnica da resposta social, no sentido de serem tomadas as medidas convenientes e realizados os contactos necessários.

2. A Directora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Director Geral, para este coordenar as viaturas com as restantes respostas sociais.

NORMA XXXI

Falecimentos

1. O falecimento do cliente será comunicado à família e/ou representante com a maior brevidade possível para que estes possam tomar todas as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.

2. Se nenhum familiar e/ou representante corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a instituição promoverá a realização do funeral.

3. Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da família e/ou representante.

4. Caso seja a Instituição a promover o funeral, esta pagará as despesas com o dinheiro que o cliente possuir na sua conta corrente, uma vez que este é um direito do cliente. Caso este não tenha dinheiro na conta corrente, esta despesa é imputável à família e/ou representante.

5. Após o falecimento, a família e/ ou representante tem 90 dias (a contar do primeiro dia do mês seguinte ao mês do falecimento) para vir levantar os bens pessoais do cliente e o dinheiro que exista na sua conta corrente, preenchendo a declaração de entrega de bens em uso.

6. Perante a impossibilidade do levantamento de espólio no prazo referido no regulamento interno a Instituição, reserva-se no direito de proceder a uma prévia gestão tendo por base o facto de se tratarem ou não de bens percíveis, cuja conservação seja impossível de garantir.

7. No caso de impossibilidade justificada, em proceder ao levantamento do espólio, no prazo determinado no regulamento, o responsável pelo cliente deverá colocar essa situação a consideração do Conselho Executivo que equacionará da viabilidade de serem aplicados outros prazos, a ajustar individualmente.

8. Do deferimento ou indeferimento de prorrogação do prazo regulamentar, bem como da sua fundamentação deverá ser elaborado registo do qual constem, o tipo de bens, sua caracterização, quantidade e destino dado aos mesmos.

9. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, será restituído tudo o que porventura possa ainda existir, do

que tenham trazido e outros artigos adquiridos no decurso do internamento, os quais devem constar mencionados na lista de pertences.

10. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo utente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual.

11. Nos casos omissos e/ou não previstos no presente regulamento, aplica-se a lei civil em vigor.

NORMA XXXII

Quadro de Pessoal

1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objectiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.

2.O quadro de colaboradores/as afectas à 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 Director/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social

NORMA XXXIII

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da Resposta Social ERPI compete a um profissional com formação técnica e académica adequada, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, art.º 11, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível.

2. Ao Director Técnico compete, em geral, dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação de actividades e coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da Instituição, em especial:

- a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das actividades a desenvolver;
- c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- d) Planificar e coordenar as actividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
- e) Elaborar e manter actualizados os processos individuais dos clientes.

3. À Direcção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Director Geral e o Conselho Executivo, pelo funcionamento do mesmo.

4. A Direcção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho Executivo.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXIV
Direitos dos Clientes

Constituem direitos dos clientes da ERPI:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direcção Técnica), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pelo Conselho Executivo, salvo situações excepcionais, devidamente justificadas, em que seja obtido consentimento pela Direcção Técnica;
10. Presença de familiar e/ou amigo na fase terminal;
11. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou família;
12. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

NORMA XXXV
Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes da ERPI têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
6. Informar o(a) diretor(a) técnico(a) sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e

- possíveis alterações;
7. Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como actualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
 8. Manter actualizados os documentos de identificação pessoa (BI ou Cartão Cidadão)
 9. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
 10. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque na Instituição;
 11. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes clientes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações da ERPI);
 12. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
 13. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;
 14. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.
 15. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXXVI

Proibições aos Clientes

Com vista a regular o bom funcionamento e manutenção de um bom ambiente na ERPI, é proibido aos clientes, designadamente:

1. Colocar nas paredes, móveis ou em quaisquer locais do edifício, nomeadamente nos quartos, pregos, estampas, caixilhos ou painéis, assim como qualquer equipamento de uso doméstico, sem prévia autorização da Direcção Técnica;
2. Manter nos quartos bebidas, alimentos ou géneros susceptíveis de deterioração, bem como quaisquer medicamentos, substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;
3. Manter e usar nas instalações aparelhos de rádio, televisão, discos, cassetes ou semelhantes, susceptíveis de perturbar o repouso e o bem-estar dos demais clientes, após o recolher;
4. Deter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização prévia da Direcção Técnica;
5. Solicitar gratificações das visitas ou fazer peditórios no exterior;
6. Fazer referências públicas atentatórias ao bom nome e reputação da Instituição, colaboradores, demais clientes, dirigentes e visitas;
7. Usar ou acender aquecedores, fogões ou lamparinas, bem como manter as luzes dos quartos acesas depois da hora do silêncio;
8. Fumar dentro das instalações da Instituição.

NORMA XXXVII

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Ver respeitado o seu património;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da FLBA.
7. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante e ISS, I.P.
8. Gerir e priorizar a Lista de Espera;
9. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Actividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
10. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
11. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.

NORMA XXXVIII

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar actividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação e/ou experiência adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam actualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXXIX

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

1. A ERPI só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes entreguem à sua guarda. É feita uma lista dos bens entregues, que é assinada pelo cliente, família e/ou representante e pela pessoa que os recebe. Esta Lista de Pertences é arquivada junto ao Processo Individual do Cliente sendo actualizada sempre que se justifique.
2. A ERPI não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente que não são entregues à sua guarda. Por este motivo não é aconselhável que estes guardem no quarto ou se façam transportar de objectos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.
3. Os clientes podem guardar os bens valiosos junto da Directora Técnica e o dinheiro numa conta corrente na Secretaria da Instituição.

NORMA XL

Direitos e Deveres do Responsável

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Fundação.
2. A Fundação relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável tem os seguintes direitos:
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele;
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da exclusão prévia, pelo pagamento de tudo a que vier ser devido à Fundação, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e qualquer alteração ao contrato efetuado por mútuo consentimento a assinada pelas partes.
 - b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Fundação na satisfação das necessidades do utente,

designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e ainda quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

NORMA XL

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XV II as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto ao(à) diretor(a) técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XLI

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Acção Directa, prevê os seguintes procedimentos:
 - 1.1) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) diretor(a) técnico(a) da situação ocorrida e a DT de imediato comunica ao Director Geral;
 - 1.2) O(a) diretor(a) técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação accionará junto das Ajudantes de Acção Directa acções correctivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - 1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com o Conselho Executivo da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1) Sempre que for detectada alguma destas situações, as Ajudantes de Acção Directa devem informar o(a) diretor(a) técnico(a);
 - 2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3) Sempre que a situação o justifique serão accionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

NORMA XLII

Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:

- a) Não adaptação do cliente;
- b) Insatisfação das necessidades do cliente;
- c) Mudança de Resposta Social;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direcção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XLIII

Contrato de Prestação de Serviços

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respectivo contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.
6. É fornecida ao cliente, familiar ou representante, cópia do contrato de prestação de serviços.

NORMA XLIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:

- e) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
- f) Haja o falecimento do cliente;
- g) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
- h) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- i) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição. A rescisão do contracto ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
- j) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
- k) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho Executivo, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

NORMA XLV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a ERPI da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, bem como Livro de Reclamações Eletrónico, no site www.flba.pt.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direcção Técnica deverá 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 estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho Executivo da Fundação, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLVIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo, de 03/05/2023 e entra em vigor no dia 04/06/2023.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	23 / 04 / 2012	Elaboração inicial
1	15 / 10 / 2012	Revisão
2	22 / 04 / 2015	Revisão
3	27 / 05 / 2015	Revisão
4	21 / 03 / 2016	Revisão
5	08 / 04 / 2019	Revisão
6	02 / 08 / 2022	Revisão
7	04 / 05 / 2023	Revisão

Presidente do Conselho Executivo

Maria de Fátima Castro Vide Soares Pereira, Eng.^a